

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**FORMULACIÓN Y REPORTE DE LOS PROGRAMAS Y
ACCIONES DE RSE EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS
MÚLTIPLES EN BOLIVIA (DIMENSIÓN
MEDIOAMBIENTAL) PERIODO 2016-2020**

**Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura en Administración
de Empresas y Gerencia Financiera**

POR: TAPIA TAPIA JOSÉ AUGUSTO

YUJRA PATANA RUTH HARLET

TUTOR: MSC. RICARDO VILLAVICENCIO NÚÑEZ

LA PAZ - BOLIVIA

2023

DEDICATORIA

A mis ángeles: Waldo y Avelina.

A mi razón de ser: Fátima.

A la otra parte de mi alma: Dalma.

A todos los sueños y anhelos de las personas que buscan su camino.

Jose

Al ser que me dio la vida, Luisa con mucho amor y cariño que siempre me apoyo.

A mi papá, Máximo, que ahora me guía desde el cielo.

A mis amigos incondicionales: Brenda y Jose

Ruth

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos desde el lugar más recóndito de nuestros corazones al Lic. Ricardo Villavicencio por su guía y predisposición, a la Universidad por abrirnos las puertas del saber, a Dios por no dejarnos desfallecer.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	3
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Justificación	3
1.1.1. Justificación Teórica.	3
1.1.2. Justificación Práctica.....	3
1.2. Situación Problémica:.....	4
1.3. Problema Científico	8
1.4. Objeto de estudio	9
1.5. Alcance	9
1.5.1. Alcance espacial.....	9
1.5.2. Alcance Temporal	9
1.6. Guía o idea científica	9
1.6.1. Variables	9
1.6.2. Operacionalización de variables	10
1.7. Objetivo de estudio	16
1.7.1. Objetivo General	16
1.7.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II	17
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Marco Conceptual.....	17
2.1.1. Responsabilidad Social empresarial.....	17
2.1.2. Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial	18
2.1.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial	22

2.1.4.	Desarrollo Sostenible	23
2.1.5.	Intermediación Financiera.....	24
2.1.6.	Sistema bancario	25
2.1.7.	Sistema Financiero Boliviano	25
2.1.8.	Teoría Neoinstitucional.....	26
2.2.	Marco Referencial.....	29
2.2.1.	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	29
2.2.2.	La RSE y los Objetos de Desarrollo sostenible (ODS).....	32
2.2.3.	Objetivos centrados en la sostenibilidad ambiental	32
2.2.4.	Pacto Mundial y el medio ambiente.....	34
2.2.5.	ISO 26000: 2010 Organización Internacional de Normalización	34
2.2.6.	Global Reporting Initiative (GRI)	34
2.2.7.	Ley 1333. Ley y Reglamento de Prevención y Control Ambiental	35
2.3.	Investigaciones Previas.....	40
2.4.	Diagnóstico del Problema.....	42
CAPITULO III	44
3.	DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1.	Tipo de investigación.....	44
3.2.	Universo o población de estudio.....	44
3.3.	Determinación del tamaño y diseño de la muestra	44
3.4.	Método de investigación.....	44
3.5.	Instrumentos de relevamiento de información.....	45
3.5.1.	Entrevista.....	45
3.5.2.	Revisión de documentos	46

CAPÍTULO IV 47

4. RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
4.1. Primera variable: Dimensión medioambiental	47
4.1.1. Banco BISA S.A.	47
4.1.2. Banco de Crédito de Bolivia S.A.	53
4.1.3. Banco Económico S.A.	55
4.1.4. Banco Fassil S.A.	59
4.1.5. Banco de Fomento a Iniciativas Económicas S.A.	61
4.1.6. Banco Fortaleza S.A.....	68
4.1.7. Banco Ganadero S.A.	70
4.1.8. Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	73
4.1.9. Banco de la Nación Argentina S.A.	75
4.1.10. Banco Nacional de Bolivia S.A.	77
4.1.11. Banco Prodem S.A.	81
4.1.12. Banco Solidario S.A.....	84
4.1.13. Banco Unión S.A.	88
4.1.14. Alianzas con organizaciones o fundaciones.....	89
4.1.15. Análisis y hallazgos finales de la primera variable.....	90
4.2. Segunda variable: Gestión de programas y acciones de RSE.....	98
4.2.1. Comparativa con la norma: Recopilación de Normas de Servicios Financieros, Reglamento de RSE	98
4.2.2. Elementos que conducen a la elección de la calificadora de desempeño de RSE. 109	
4.2.3. Percepción de la entidad acerca de la normativa	111

4.2.4.	Identificación de factores motivacionales.....	114
4.2.5.	Significado de RSE para la entidad.....	117
4.2.6.	Empleo de benchmarking y referentes nacionales y/o internacionales....	119
4.2.7.	Guías internacionales	121
4.3.	Análisis de gestión de RSE por medio del Isomorfismo	122
4.3.1.	Isomorfismo coercitivo	124
4.3.2.	Isomorfismo mimético	124
4.3.3.	Isomorfismo normativo.....	124
CAPÍTULO V	125
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	125
5.1.	Conclusiones.....	125
5.2.	Recomendaciones	127
Bibliografía	129
ANEXOS	138

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Conceptualización de variables	10
Cuadro 2: Operacionalización de variables.....	11
Cuadro 4 Resumen de la dimensión ambiental BISA	47
Cuadro 5 Resumen de la dimensión ambiental BCP	53
Cuadro 6 Resumen de la dimensión ambiental Económico	55
Cuadro 7 Resumen de la dimensión ambiental Fossil.....	59
Cuadro 8 Resumen de la dimensión ambiental FIE	61
Cuadro 9 Resumen de la dimensión ambiental Fortaleza	68
Cuadro 10 Resumen de la dimensión ambiental Ganadero	70
Cuadro 11 Resumen de la dimensión ambiental BMSC	73
Cuadro 12 Resumen de la dimensión ambiental BNA.....	75
Cuadro 13 Resumen de la dimensión ambiental BNB	77
Cuadro 14 Resumen de la dimensión ambiental Prodem.....	81
Cuadro 15 Resumen de la dimensión ambiental BancoSol	84
Cuadro 16 Resumen de la dimensión ambiental Unión	88
Cuadro 17 Alianzas con organizaciones o fundaciones.....	89
Cuadro 18 Categorización de entidades.....	98
Cuadro 19 Comparación de la gestión RSE con la normativa vigente	99
Cuadro 20 Calificadora de desempeño	109
Cuadro 21 Normativa de RSE.....	111
Cuadro 22 Factores motivacionales	114
Cuadro 23 Concepción de RSE.....	117
Cuadro 24 Referentes nacionales o internacionales	119
Cuadro 25 Guías Internacionales	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Áreas de mayor actividad de la RSE	5
Gráfico 2: Aspectos que influyen en el desarrollo de la RSE	6
Gráfico 3 Sectores en los que tienen impacto	7

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial es una tendencia a nivel mundial, en organizaciones de todo ámbito y rubro. En Bolivia, en el sector financiero en particular existe una normativa por parte de la ASFI, que regula la gestión de RSE en las Entidades Financieras. El propósito de la investigación a continuación comprende analizar la gestión de RSE de las EFM de Bolivia, específicamente de la dimensión medioambiental. Se centra en esta dimensión en vista a los riesgos que el medio ambiente enfrenta en la actualidad, además del peligro inminente que esto representa para la sociedad presente y futura. Dado que este rubro es el único que tiene normativa vigente con respecto a la RSE, se vio por conveniente analizar la manera en cómo las entidades realizan su gestión conforme a la norma, la comparación de actividades en materia medioambiental entre entidades, identificar los factores motivacionales que intervienen en la realización de RSE y verificar si los programas y prácticas de RSE de la dimensión medioambiental se pueden explicar por medio del Isomorfismo, una teoría en la que se profundiza más adelante, con el propósito de evidenciar si las acciones como tal presentan similitud y sus posibles causas.

La investigación es de carácter cualitativo, de tipo descriptivo se empleó el método inductivo. Se analizó la gestión de las trece EFM de Bolivia, realizando la revisión de sus informes de sostenibilidad para los periodos 2016-2020, además del empleo de entrevistas semiestructuradas de seis entidades que concedieron acceso a su información.

Una vez procesados los datos recabados, se evidenció que las entidades llevan una gestión que coincide y difiere en distintos aspectos. Se rigen en primer lugar por la normativa, una gran mayoría emplea guías internacionales, y existe similitud en ciertas acciones medioambientales. A su vez, existen propuestas innovadoras y de impacto. Sin embargo, la gestión de esta dimensión se concentra en las operaciones internas.

INTRODUCCIÓN

Desde finales de los 90's, la Responsabilidad Social Empresarial se ha transformado en uno de los temas más interesantes en la academia y el ámbito empresarial, sin embargo, sus bases conceptuales no son nada nuevas.

Durante muchos años se desarrolló una visión meramente filantrópica sobre cómo las empresas debían ser más responsables con la sociedad donde participan. Así, se intentó justificar la importancia de la repartición de utilidades, no sólo entre los dueños de las empresas, sino también, entre otros grupos de interés de una sociedad (hogares de ancianos, hospitales, colegios, bomberos, etc.).

Más adelante, varios centros de producción de bienes y servicios pasaron de los países del norte hacia los países menos desarrollados, dando inicio a la globalización de la cadena de valor. Según la (CEPAL, 2004), la globalización trajo consigo la liberación del comercio, y a su vez, la comunicación global, haciendo que el comportamiento de las empresas norteamericanas y europeas en los países en desarrollo deje de permanecer escondido. La transferencia rápida de información alrededor del mundo aumentó la conciencia pública sobre los problemas sociales, ambientales y económicos, que resultan de la ausencia de un marco legal fuerte para regular y controlar la actividad y desempeño empresarial.

En América Latina en general, y en Bolivia en particular, la Responsabilidad Social Empresarial se ha universalizado como concepto y se ha evidenciado, desde el inicio de los años 90's, un crecimiento considerable en las actividades empresariales concernientes a RSE, en algunos casos se ha generado normativa y en otros se han creado instituciones y asociaciones que promueven las prácticas en cuanto a RSE.

Abordando el sector financiero, éste juega un papel crucial en el desarrollo económico y social de los países, ya que tiene la capacidad de seleccionar quiénes tienen acceso al financiamiento y qué actividades se pueden financiar, también por los impactos ambientales que generan sus operaciones en la sociedad.

En el contexto nacional a nivel general puede afirmarse que, al día de hoy, los actores empresariales están tomando en cuenta los impactos de sus actividades en las tres dimensiones que comprende la RSE: económica, social y medioambiental. Debe recalcar que muchas acciones aún se enfocan en filantropía, a causa de la carencia de sistemas de gestión bien definidos, esto se evidencia en un estudio del IBCE (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, 2019). En este estudio se informa que hay muy pocas alianzas entre la empresa, el Estado y la sociedad civil para generar programas que aporten al cumplimiento empresarial, además, actualmente el empresariado boliviano está asfixiado con la gran carga social e impositiva que conlleva sostener una empresa legalmente establecida, por lo que se puede concluir que en este momento las empresas se están limitando al cumplimiento legal.

Las prácticas más comunes en la banca de países en desarrollo se centran en alivio de la pobreza, cuidado de la salud, actividades caritativas, enriquecimiento cultural, desarrollo de la juventud, empoderamiento femenino, patrocinio del deporte, etc. Asimismo, muchos bancos pretenden trabajar en el “mercado financiero verde”, que contempla desde la gestión de riesgo medioambiental en el sector de la banca y seguros; apuntan a la creación de capitales de riesgo ambiental y evaluación ambiental en la gestión de fondos y financiación de proyectos (Tran, 2014).

En la banca boliviana tienen contemplada en su planificación estratégica a la RSE, cada entidad realiza actividades enfocadas en las tres dimensiones de la RSE. Además, en la investigación a desarrollar se podrá observar qué acciones coinciden y difieren entre bancos. Un boletín de (ASOBAN, 2021) muestra que el número de proyectos enmarcados en los ODS orientados a personas componen un 38%, prosperidad 32%, asociaciones 22%, planeta 7% y paz 1%; por lo que será necesario profundizar en un periodo de mayor duración y ver la evolución ocurrida a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Justificación

1.1.1. Justificación Teórica.

A lo largo de la historia empresarial, la RSE se ha visto envuelta en una dinámica de diversas corrientes, a tal punto que a la fecha existen diversas teorías y tendencias en todo el mundo que son aplicables a prácticamente todos los rubros de negocios existentes. La investigación pretende ahondar en la temática de RSE en el sector financiero, observar cómo se aplica la teoría en este rubro y explorar la realidad actual, explicar por qué se dan ciertos fenómenos y si se enmarcan en alguna teoría, así como comprender los esfuerzos y recursos dedicados dentro de este sector, para que en un futuro y con nuevos estudios se pueda comparar el antes y después.

1.1.2. Justificación Práctica.

Los beneficiarios directos llegarán a ser los distintos grupos de interés de las entidades financieras, así como la sociedad civil en general, pues es un fenómeno del cual no se tiene precedentes y prácticamente se observará un periodo de cinco años para hacer una evaluación entre bancos. Servirá también para que el sector financiero se cohesione y pueda generar prácticas colectivas en RSE, donde se puedan formar alianzas no sólo entre el sector, sino con el gobierno nacional y cooperación internacional, cuyo principal beneficiario absoluto sea el desarrollo del país, buscando el progreso como sociedad, además de preservar el medio ambiente y que las generaciones futuras puedan satisfacer sus necesidades gracias a las generaciones precedentes y también generar conciencia, de igual forma, la Autoridad de Supervisión y Fiscalización del Sistema Financiero podrá observar los resultados expuestos en la investigación, para así realizar ajustes a la normativa respecto a RSE.

1.2. Situación Problemática:

El calentamiento global es una realidad y por ello el mundo se encuentra en una situación de “es ahora o nunca”, de acuerdo a (BBC, 2022), donde hace referencia a un estudio de Naciones Unidas. Los resultados de no implementar esfuerzos para mantener un ascenso de temperatura media de 1,5 C° serán catastróficos, como olas de calor sin precedentes, tormentas terroríficas, escasez de agua generalizada.

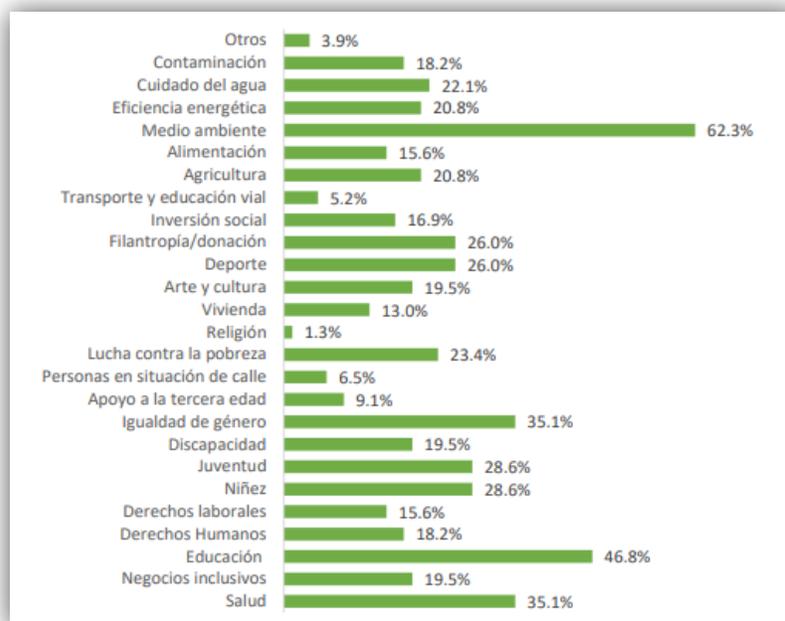
América del Sur se encuentra vulnerable ante este evento debido a la deforestación e incendios, pues estas acciones inciden en el cambio de uso de la tierra, especialmente para la ganadería y agricultura, y que constituyen el principal factor de degradación de suelos, pérdidas de reservas de agua. Entre 2001 y 2020, la Amazonía perdió 542.582 km² de superficie (La Razón, 2022)

Según (INESAD, 2010), en el pasado, la finitud de los recursos naturales no era tomada en cuenta, pues se sesgaba el pensamiento y se tendía a creer en que estas bondades eran ilimitadas. Sin embargo, en años recientes en la preservación productiva del medio ambiente, pero también se tiene una visión integral al tomar en cuenta el capital humano y capital social. Esto se reduce a que mediante el reemplazo o la conservación de las fuentes de riqueza se lleve adelante el Desarrollo Sostenible.

También sostiene que en el periodo comprendido entre 1990 y 2008, la tasa de crecimiento de stock de capital natural forestal es de -1%, siendo ésta la única tasa negativa en cuanto a la cuantificación de recursos renovables y no renovables; esto obviamente debido a la deforestación. También se evidencia que casi el 90% de los ingresos en relación a recursos naturales para el país están compuestos por la venta de hidrocarburos, más propiamente a partir del año 2004 con la implementación del Impuesto Directo a los Hidrocarburos IDH. Esto es interesante y llamativo porque no es que necesariamente esa proporción de ingresos, que sirve como regalías para el Estado que es dueño de los recursos naturales, se deba a los volúmenes y precios altos que experimentaron los hidrocarburos, sino que las legislaciones en materia de impuestos para la extracción y uso del capital natural no contemplan otras áreas o sectores.

Si bien las acciones en materia de RSE en nuestro país, respecto a la dimensión medioambiental no están del todo desatendidas, éstas comprenden, según el estudio del que se habló previamente, hecho por el IBCE (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, 2019), acciones de apoyo voluntario ambiental, acopios para reciclaje, reforestación, producción ecológica, apoyo a emprendimientos de agronegocios y concientización ambiental de reducción de consumo energético y de aguas; éstas siendo claramente de escaso beneficio para el medio ambiente, aunque, irónicamente, se pudo observar que las áreas de mayor actividad de RSE por parte de las empresas son medio ambiente (62,32%), educación (46,8%) y salud (35,1%) junto con igualdad de género. Siendo así que las actividades medioambientales no son “proporcionales” con el nivel de “depredación” que se genera.

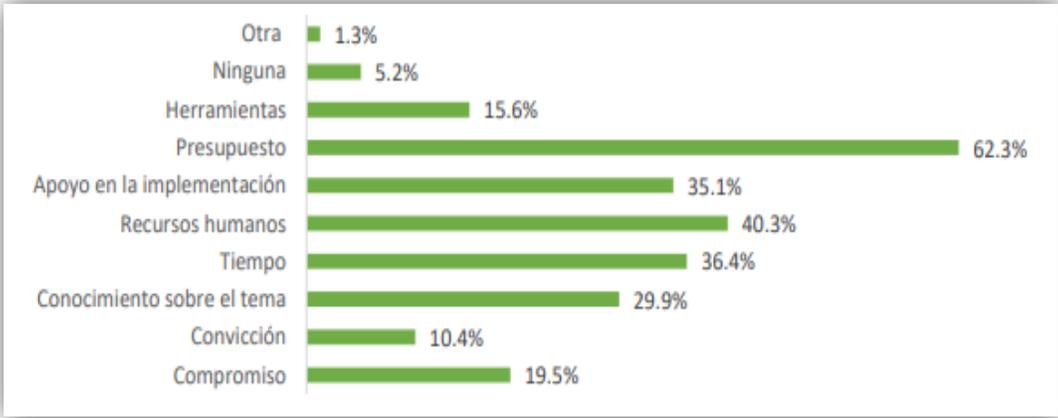
Gráfico 1: Áreas de mayor actividad de la RSE



Fuente: Instituto Boliviano de Comercio Exterior-IBCE, 2019

En este estudio se tomó una muestra de 80 empresas del eje troncal, es decir: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Los sectores priorizados para el relevamiento de datos fueron el de servicios que representó el 28% del total de empresas encuestadas, industrias (26%), comercio (16%), actividades financieras y de seguros (15%), agricultura (5%), educación (4%), construcción y transporte (3% cada uno). En base a la percepción de las empresas, y enmarcado a un criterio de mejora continua, se observa que existen ciertos aspectos que faltan en las empresas para un mejor desarrollo de la RSE, entre las principales estaría el presupuesto (62,3%), recursos humanos (40,3%) enfatizando una carencia de personal suficiente para el desarrollo de nuevas acciones, mayor tiempo de dedicación en acciones (36,4%) y apoyo en la implementación (35,1%).

Gráfico 2: Aspectos que influyen en el desarrollo de la RSE



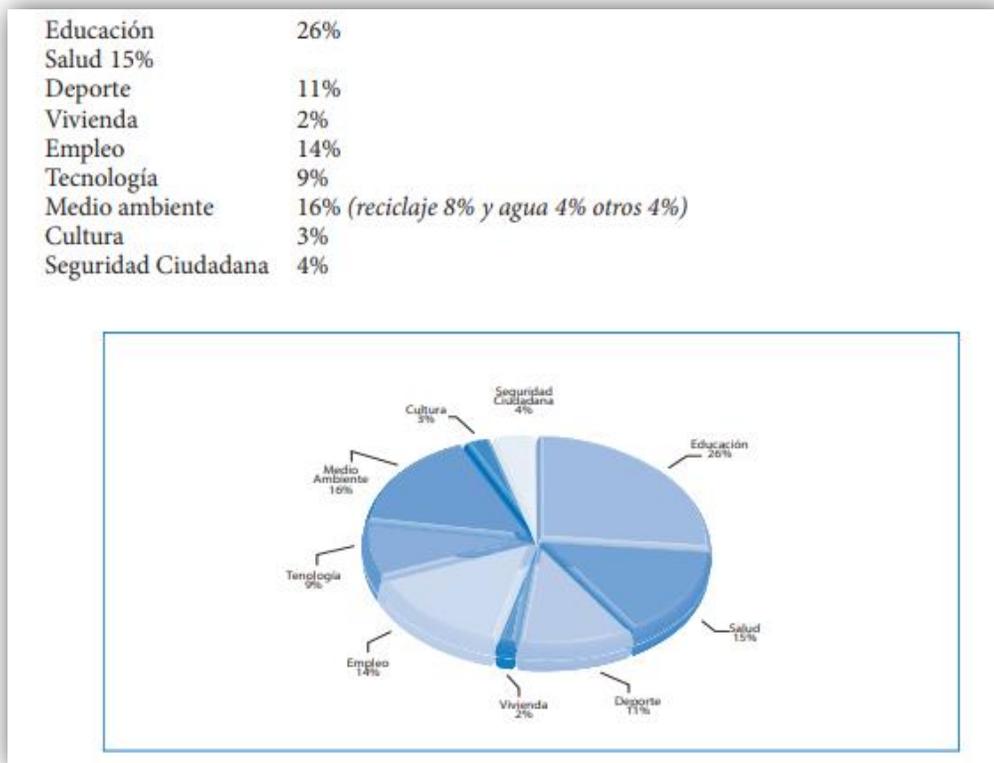
Fuente: Instituto Boliviano de Comercio Exterior-IBCE, 2019

Se han identificado que una gran parte de las empresas no cuentan con ninguna certificación ambiental en particular, donde el 92,2% de las empresas no trabaja con un sistema de gestión internacional.

Sin embargo, de acuerdo con el análisis de noticias difundidas entre el 2014 y la mitad del 2015 a través de la plataforma virtual www.infoRSE.com.bo, según (Konrad Adenauer Stiftung e.V., 2015), las empresas están invirtiendo en la

dimensión económica 27%, social 57% y medio ambiental 16%. Respecto a la dimensión medioambiental el 8% representa a actividades de reciclaje, 4% consumo de agua y 4% otras actividades.

Gráfico 3 Sectores en los que tienen impacto



Fuente: Konrad Adenauer Stiftung e.V., 2015

Cada empresa es responsable de sus acciones, y, a causa de esto, éstas trabajan desarticuladas de su área, además de que se carece de normativa que comprenda a la RSE, aunque no quiere decir que el que exista o no leyes o reglamentos que regulen la

actividad concerniente a RSE mejore o facilite las prácticas o, incluso, que sistematicen sus procesos para que sean más homogéneos y fructíferos.

La realidad es que solamente las entidades financieras tienen normativa en vigencia emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Sin embargo, la importancia de que ASFI y las EIF incrementen su compromiso con la RSE y la dimensión medioambiental, es una necesidad de los países crear políticas, reglamentos y procedimientos institucionalizados en los que se establece que la organización está dispuesta a aceptar el reto de contribuir con la preservación ambiental a través de productos y servicios financieros adaptados con este propósito (Portal FinDev, 2019). Esta necesidad surge debido a que se ha identificado a Bolivia como el país más vulnerable de Sudamérica y el quinto menos preparado para mitigar los daños del cambio climático, que afecta principalmente por la escasez de agua a la agricultura, la generación de energía, la minería, las industrias y los ecosistemas (University of Notre Dame, 2021).

Finalmente, se presenta los resultados y tendencias en la implementación de programas de RSE derivadas de la aplicación de la Metodología de Calificación hecha por AESA Ratings a 5 EIF para la gestión 2014, donde concluye para la dimensión medioambiental que existe un escaso desarrollo de gestión de riesgos ambientales internos y externos, es un aspecto sistémico con fuertes debilidades que muestra la evolución gradual de la concepción de la RSE en las EFI (Konrad Adenauer Stiftung e.V., 2015).

1.3. Problema Científico

La importancia de estas entidades es crucial para el desarrollo económico y social del país, pues al otorgar financiamiento a micro, pequeños, medianos y grandes empresarios para que lleven su idea de negocio adelante, conlleva a que varios proyectos vean la luz y no solamente eso, sino que desarrollen su proceso productivo con todas las operaciones inherentes de cada caso particular.

Si bien las operaciones en estas entidades no se caracterizan por la depredación o uso de recursos naturales no renovables, sí son parte indirectamente por lo descrito en el párrafo superior.

La presente investigación responde a la siguiente pregunta:

¿Cómo se realiza la gestión de los programas y acciones de RSE de las entidades financieras múltiples con relación a la dimensión medioambiental de Bolivia?

1.4. Objeto de estudio

La presente investigación tiene como objeto conocer si las entidades de intermediación financiera se limitan a usar el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como herramienta de gestión para la implementación y aplicación de RSE o utilizan herramientas adicionales.

1.5. Alcance

1.5.1. Alcance espacial

El trabajo de investigación se desarrolló en las oficinas de los bancos múltiples de Bolivia.

1.5.2. Alcance Temporal

El estudio abarcó información acerca de las acciones de RSE de los bancos múltiples de Bolivia en el periodo 2016-2020.

1.6. Guía o idea científica

Las entidades de intermediación financiera gestionan sus programas y acciones de RSE de acuerdo al contenido que corresponde al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la recopilación de normas para servicios financieros.

1.6.1. Variables

V₁: Dimensión medioambiental

V₂: Gestión de programas y acciones de RSE

Definición conceptual de variables

Cuadro 1 Conceptualización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Dimensión medioambiental	Se refiere a la compensación de cualquier impacto medioambiental que puedan ocasionar las actividades desarrolladas por la empresa.
Gestión de programas y acciones de RSE	Iniciativas e ideas llevadas adelante por las entidades financieras múltiples que componen la gestión de su RSE.

1.6.2. Operacionalización de variables

Cuadro 2: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Cod.	Instrumento	Preguntas o fuentes de información
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	Planificación y ejecución de programas y actividades relacionadas a la dimensión medioambiental	Descripción del proceso de la planificación y ejecución de programas y actividades.	1.1.1.	Entrevista	¿Cómo realizan la planificación y ejecución de los programas de RSE relacionados a la dimensión medioambiental?
		Política de medio ambiente	1.1.2.	Entrevista	¿Cuentan con alguna política de medio ambiente?
		Alianzas con organizaciones o fundaciones.	1.1.3.	Entrevista	¿Cómo se ponen en contacto con diferentes organismos u organización para la realización de convenios y/o alianzas?
	Grupos de interés	Participación de los grupos de interés	1.2.1.	Entrevista	¿Existe predisposición de los colaboradores cuando realizan actividades de preservación del medio ambiente?

	Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2.	Entrevista	¿Recibieron alguna sugerencia por parte de los grupos de interés en materia medioambiental?
Huella de Carbono	Cálculo de huella de carbono	1.3.	Revisión documental	Información que se encuentra en los informes de sostenibilidad
Gestión para el ahorro de energía y agua	Acciones para la mitigación del consumo de energía eléctrica y agua	1.4.		
Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.	Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1.	Revisión documental	Información que se encuentra en los informes de sostenibilidad
	Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	1.5.2.		
Actividades de reforestación	Espacios donde la entidad realizó la plantación de	1.6.	Revisión documental	Información que se encuentra en los informes de sostenibilidad

		árboles			
	Concientización u otros programas	Campañas internas y externas de concientización, a través de actividades de reciclaje, limpieza, carreras y activismo ambiental.	1.7.	Revisión documental	Información que se encuentra en los informes de sostenibilidad
	Análisis de riesgo ambiental	Evaluación al momento de otorgar créditos, que impliquen actividades en desmedro del medio ambiente	1.8.	Entrevista y revisión documental	¿Cuentan con algún formulario de evaluación de aspectos sociales y ambientales al momento de la otorgación de crédito?
	Productos Verdes	Productos financieros que contemplan la dimensión	1.9.	Entrevista y revisión documental	¿Cuentan con productos ecológicamente amigables?

		medioambiental.			
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y ACCIONES DE RSE	Normativa nacional: Recopilación de Normas de Servicios Financieros, Reglamento de RSE	Cumplimiento de la normativa	2.1.1.	Revisión documental	Información que se encuentra en los informes de sostenibilidad y Reglamento de RSE
		Elementos que conducen a la elección de la calificadora de desempeño de RSE	2.1.2.	Entrevista	¿Cuáles son los criterios a tomar en cuenta al elegir la calificadora de desempeño encargada del desempeño social?
		Percepción de la entidad acerca de la normativa	2.1.3.	Entrevista	¿Qué impresiones le genera el reglamento de RSE de la ASFI? ¿Le parece prudente normar la RSE?
	Definición de RSE y factores motivacionales	Identificación de factores motivacionales	2.2.1.	Entrevista	¿Qué factores motivan a la entidad a realizar la RSE?

		Significado de RSE para la entidad	2.2.2.	Entrevista	¿Cómo concibe la entidad a la RSE?
	Referentes nacionales e internacionales	Empleo de benchmarking y referentes nacionales y/o internacionales	2.3.	Entrevista	¿Tienen referentes nacionales y/o internacionales en los cuales basarse a la hora de formular y ejecutar sus acciones de RSE?
	Guías internacionales	Uso del Global Reporting Initiative	2.4.1.	Revisión documental	Información que se encuentra en los informes de sostenibilidad
		Adhesión con el Pacto Mundial y contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible. Uso de la ISO 26000	2.4.2.		

1.7.Objetivo de estudio

1.7.1. Objetivo General

Analizar la gestión de los programas y acciones de RSE de las entidades financieras múltiples con relación a la dimensión medioambiental de Bolivia del periodo comprendido entre 2016 y 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Contrastar la gestión de RSE entre entidades respecto al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la ASFI.
- b) Identificar y comparar las acciones y programas medioambientales de RSE que se realizan entre entidades financieras múltiples.
- c) Identificar los factores motivacionales que intervienen en la realización de RSE.
- d) Verificar si los programas y prácticas de RSE de la dimensión medioambiental se pueden explicar por medio del Isomorfismo.
- e) Recomendar actividades que se puedan implementar y que sean de beneficio para el Desarrollo Sostenible.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1.Marco Conceptual

2.1.1. Responsabilidad Social empresarial

(Bowen H. , 1953), en su obra *Responsibilities of the businessman*, cuestionó acerca de qué responsabilidades con la sociedad tiene el empresario que puedan ser esperadas que éste asuma. En esta publicación se puede destacar lo que podría considerarse como la primera definición de RSE: “las obligaciones de los hombres de negocios de aplicar políticas, tomar decisiones o seguir líneas de acción que son deseables en términos de objetivos y valores de nuestra sociedad”.

Una de las definiciones más reconocidas internacionalmente es la que describe la Unión Europea (Comision de las comunidades europeas, 2001) en su “Libro Verde” como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Adicionalmente explica que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

La Organización Internacional de Normalización ISO por sus siglas en inglés (*International Organization for Standardization*) en su Guía de Responsabilidad Social Corporativa ISO 26000 (International Organization for Standardization, 2018) define a la RSE como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente.

Estos dos últimos coinciden en que la responsabilidad social empresarial es la preocupación de la empresa por los impactos que ocasionan el desarrollo de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente.

Otra definición se encuentra en (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016), que sostiene que la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la comunidad local y de la sociedad en general.

En el ámbito nacional, la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia aborda la RSE como una manera ética de gestión integral y voluntaria por parte de las empresas. Estas buscan crear diversos valores como económicos, sociales y medioambientales en su desempeño de mercados, respetando los intereses que tienen los accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, la sociedad y otros grupos de interés con el fin de construir el desarrollo sostenible en nuestro país Bolivia. URSE, CEPB, ACT/EMP Y OIT (citado en Rojas Copari, 2018)

Por todo lo mencionado, se entiende que la RSE es el compromiso, la preocupación y la responsabilidad de las organizaciones por el impacto que ocasionan el desarrollo de sus actividades a la sociedad y el medioambiente, traducido en acciones y programas donde incluyen la participación de sus ejecutivos, colaboradores, clientes y demás grupos.

Existen múltiples aportaciones de diferentes autores con propuestas para clasificar las diferentes teorías o enfoques en torno a la RSE, las teorías que adaptan al objeto de investigación serán descritas a continuación para el mejor entendimiento de la investigación.

2.1.2. Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial

2.1.2.1. Teoría de los stakeholders

Otra perspectiva para explicar los componentes de la RSE parte del enfoque de los grupos de interés propuesta por Freeman, 1994 (Martinez Garcia, 2015) proponiendo una dimensionalización del concepto a partir de los principales públicos objetivos que conforman la red de relaciones de la organización.

2.1.2.1.1. Grupos de interés

De acuerdo con Freeman, *stakeholder* es cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar o quede afectado por el logro de los objetivos de una organización, este enfoque identifica a los *stakeholders* como los que tiene interés en la empresa, de modo que la empresa puede tener, a su vez, interés por atender sus demandas. Presenta también una distinción entre varios tipos de *stakeholders*: Accionistas o gobierno corporativo, empleados, clientes, proveedores, comunidad, competencia, sindicato, medio ambiente y gobierno y entes reguladores (Guzmán & Miranda, 2017).

- **Accionistas o gobierno corporativo**

Los accionistas o gobierno corporativo son personas o entidades que tienen participación en la propiedad de una empresa, ellos están comprometidos en la parte de inversión, de responsabilidad por la dirección, responsabilidad por la creación de valor para los propietarios o mismos accionistas; por otra parte, se ven involucrados en el gobierno de la organización tomando un papel estratégico y de toma de decisiones.

- **Empleados o publico interno**

Se define como empleados al grupo de personas que desempeñan su trabajo en la empresa bajo un contrato laboral, en función de la labor que realicen reciben una remuneración económica, se pueden clasificar en distintas categorías como directivos y no directivos de manera general, desde consejeros y alta dirección hasta obreros.

- **Clientes**

Se denomina clientes a todos aquellos que compran o consumen el bien comercializado por la empresa, siendo el grupo social al que va dirigida la empresa y cuya existencia es imprescindible para la supervivencia de la empresa.

- **Proveedores**

Los proveedores son personas u organizaciones de las que la empresa obtiene algún bien o servicio para desarrollar sus actividades. Pueden ser proveedores funcionales y operacionales, los primeros son los que facilitan actividades de apoyo en la empresa como ser bancos, seguros, consultoras, etc. Mientras que los operacionales con los que dotan de recursos básicos para la producción como materia prima, transporte, etc.

- **Comunidad**

La comunidad se refiere a las organizaciones y personas propias o cercanas del lugar donde la empresa desarrolla sus actividades como ser asociaciones, organizaciones sociales, pueblos, etc. Con quienes interactúan estrechamente al momento de realizar operaciones, siendo ellos partícipes o siendo la parte impactada por la empresa.

- **Competencia**

Se define a aquellas empresas que comercializan el mismo producto que la empresa produce para los mismos clientes siendo directo o indirecto, comercializando productos en diferentes condiciones al mismo cliente.

- **Sindicato**

Es la organización de trabajadores de una empresa, que sirve como instrumento de lucha para defender los intereses de los trabajadores, tales como beneficios para sus afiliados y defensa de sus derechos.

- **Medio ambiente**

Es el entorno que rodea al hombre y genera una calidad de vida, incluyendo no solo los recursos naturales, sino, además, el aspecto cultural.

- **Gobierno y entes reguladores**

Se refiere a los legisladores, reguladores y poderes públicos locales, regionales, nacionales e internacionales con derecho para conformar el

marco jurídico donde las organizaciones desarrollan sus actividades, el mencionado marco reconoce derechos e impone deberes a las organizaciones, donde las leyes y otras disposiciones establecen obligaciones, ordenaciones y regulaciones según normativas vigentes en el país.

2.1.2.2. Gestión interna y la RSE

Un gobierno corporativo basado en la responsabilidad social empresarial diseña y planifica un modelo de organización que sea simétrico, que armonice los intereses de la empresa con los de la sociedad. Al momento de la implementación, es indispensable contar con excelentes mecanismos de comunicación interna, así como de relaciones positivas entre los empleados y el apoyo consistente de la alta gerencia, construyendo alianzas con actores internos y externos (Aponte Farías, Ávila Huamán, Azcoytia González, & Rodríguez Estrada, 2018).

2.1.2.3. Modelo Triple Bottom Line TBL

Es también conocido como modelo de desarrollo sostenible, triple balance o triple cuenta de resultado, incluye tres dimensiones diferentes: económica, social y ambiental (Elkington, 1998). Se caracteriza por dos razones importantes: Fácil comprensión de las dimensiones del modelo en objetivos empresariales y es utilizada por el Global Reporting Initiative GRI para desarrollar guías para la elaboración de informes o memorias de sostenibilidad, que aporta una información corporativa comparable fundamentada en la implementación del TBL (Sanchis & Rodríguez, 2018).

2.1.2.4. La pirámide de Carroll

Desarrollada por Archie Carroll en 1979, y actualizada por él mismo en 1991 y 1999, la pirámide de Carroll trata de explicar la RSE a través de una pirámide con diferentes niveles que vienen a representar las diferentes dimensiones que están involucradas en este concepto, siendo estas económicas, legales, éticas y filantrópicas, y estando todas ellas interrelacionadas entre sí. (Sanchis Palacio & Rodríguez Perez, 2018)

Responsabilidades Económicas

Constituye la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso.

Responsabilidades Legales

Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios.

Responsabilidades Éticas

Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando estas no se encuentren prohibidas por la ley.

Responsabilidades Filantrópicas

Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promuevan el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población.

2.1.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Según este enfoque las personas y las sociedades en las cuales interactúan tienen diferentes niveles de responsabilidades, éstas se pueden agrupar y definir de acuerdo con lo planteado por (Ulla, 2003); y posteriormente (Lacruz Moreno, 2005) quienes plantean la división de las dimensiones de la siguiente manera (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016):

- Dimensión económica interna
- Dimensión económica externa
- Dimensión social interna
- Dimensión sociocultural y política externa
- Dimensión ecológica interna
- Dimensión ecológica externa

2.1.3.1. Dimensión ambiental de la responsabilidad social

Las actividades humanas han generado cambios en las temperaturas del planeta que constituyen una amenaza para la producción no solamente de los satisfactores que mejoren el bienestar sino también para la satisfacción de las necesidades de alimentación y la supervivencia humana. El entorno requiere de un mayor compromiso por los impactos negativos de las actividades enfocadas a la producción de bienes y servicios. No es posible continuar operando buscando solamente la rentabilidad, sino que se debe encontrar el equilibrio en las tres dimensiones. Una correcta gestión ambiental generará grandes beneficios a las empresas. Es por ello, que el enfoque ambiental debe sostenerse en el tiempo (Cervantes, Montaña, Rojas, & Muñoz, 2021).

La dimensión ambiental implica la producción de satisfactores ambientales y el cuidado del ambiente por medio de la cultura, con el fin de garantizar la sostenibilidad ambiental para el desarrollo (Alvarez Osorio, Muñoz Osorio, Cardona Zapata, Restrepo Hernandez, & Ruiz Mesa, 2016). El compromiso con el ambiente se puede medir de acuerdo al tipo de energías utilizadas, el manejo que se le da a los residuos sólidos y a los programas de conservación de recursos naturales (Sansores Guerrero & Granados Sanchez, 2017), la disposición a comprar y vender productos ecológicos compra de productos con envases reciclables (Caro & Salazar, 2018)

2.1.4. Desarrollo Sostenible

Este término es empleado formal y popularmente en el Informe Brundtland de 1987, donde cita: “Desarrollo Sostenible refiere a la satisfacción de necesidades actuales sin

comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Organización de Naciones Unidas, 1987).

También se puede definir que “La sostenibilidad ha de ser ambiental, social y económica, o sea, ha de utilizar criterios ecológicamente viables y no degradables, ser socialmente aceptada y deseada, y económicamente realizable con tecnologías apropiadas, y ha de facilitar, finalmente, para el futuro, los correspondientes capitales naturales sociales y económicos” (Xercavins, Cayuela, Cervantes, & Sabater, 2005). En el documento final de la Cumbre Mundial 2005 se mencionan tres pilares interdependientes que se refuerzan mutuamente y que son los componentes del desarrollo sostenible (Organización de Naciones Unidas, 2005).

Sostenibilidad ambiental. Actividades humanas y la preservación de los recursos naturales, donde se trata su compatibilidad manteniendo sus niveles de explotación, evitando la degradación de los recursos naturales y la emisión de residuos contaminantes.

Sostenibilidad social. La manera en la cual se construya y mantenga una red social y cultural capaz de mantener intereses comunes de forma democrática y no excluyente.

Sostenibilidad económica. Generación de riqueza estimulando un desarrollo financieramente posible y equilibrado en el que sea capaz de mantener los recursos naturales y su conservación (Universidad Nacional Autónoma de México, s.f.).

2.1.5. Intermediación Financiera

La intermediación financiera es, según (INCAE Business School, 2012) mencionado en (Suárez, 2019), la función de las instituciones financieras que sirve como enlace entre personas superavitarias, es decir, con exceso de liquidez y que no cuentan con alternativas de inversión; y personas deficitarias, es decir, que requieren de liquidez para inversiones o gastos de consumo. Por tanto, los ahorristas colocan su efectivo líquido en alguna institución financiera con la expectativa de obtener un interés o rentabilidad por ese dinero colocado, esto se constituye en un pasivo de la institución financiera. La institución financiera coloca estos mismos recursos en el público

deficitario cobrando un interés por el crédito colocado y se vuelven un activo para la institución por constituirse como cuentas por cobrar.

2.1.6. Sistema bancario

Es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero (Jiménez & Mamani, 2018). Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, las cajas de ahorro (Jimenez Avendaño & Mamani Ticona, 2018).

2.1.7. Sistema Financiero Boliviano

El sistema financiero es el medio que utilizan los participantes superavitarios y deficitarios para canalizar los recursos de ahorro e inversión, los productos que se transan en este sistema son activos financieros (Bolsa Boliviana de Valores, 2021).

Se cuenta al sistema bancario conformado por 12 bancos múltiples, 2 bancos PYME, 3 entidades financieras de vivienda. Dentro del sistema no bancario se encuentra conformado por 37 Cooperativas de Ahorro y Préstamo, 9 instituciones financieras de desarrollo, 2 entidades financieras con participación mayoritaria del Estado (Banco de Desarrollo Productivo) y el Banco Público (Unión S.A.) (Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI, 2021).

2.1.7.1. Banco múltiple

Entidad de intermediación financiera bancaria que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica (Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI, 2014).

2.1.7.2. Bancos Múltiples con licencia de funcionamiento

- 1) Banco Bisa S.A.
- 2) Banco de Crédito de Bolivia S.A.
- 3) Banco Económico S.A.
- 4) Banco Fassil S.A.
- 5) Banco Fomento A Iniciativas Económicas S.A.
- 6) Banco Fortaleza S.A.
- 7) Banco Ganadero S.A.
- 8) Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
- 9) Banco de la Nación Argentina S.A.
- 10) Banco Nacional De Bolivia S.A.
- 11) Banco Prodem S.A.
- 12) Banco Solidario S.A.
- 13) Banco Unión S.A

2.1.8. Teoría Neoinstitucional.

Esta teoría hace referencia a la influencia que tiene el entorno sobre las organizaciones, lo cual deriva en que se desarrollen o formulen ciertos patrones de conducta, reglas y procedimientos (Hidalgo, 2020). A diferencia del institucionalismo clásico, este nuevo planteamiento considera al entorno o entornos en los cuales los actores se desenvuelven, así, este enfoque no supone una ruptura entre el institucionalismo clásico y el nuevo institucionalismo, sino, denota una relación de complementariedad y continuidad; incluso, existen diferentes ópticas y una de ellas es el institucionalismo sociológico, y, como citan Mirabal Martínez & Fernández a De la

Rosa; Powell & DiMaggio; Meyer & Rowan; las estructuras organizacionales y su desempeño se ve afectado por las reglas institucionales, a tal grado que se pueden llegar a moldear estas estructuras conforme avanza el tiempo, a través de la adopción de mitos racionalizados que reflejan una realidad ya establecida socialmente y que provee legitimidad. Otro aporte es el de (Scott, *Institutions and Organizations*, 2007), quien menciona que la premisa básica de esta teoría es que las instituciones u organizaciones son capaces de inducir a las empresas a adoptar estrategias similares en respuesta a las presiones reguladoras, normativas y cognitivas derivadas de las instituciones. Estas apreciaciones demuestran la importancia del entorno y que los procesos internos, ya sean de carácter coercitivo o voluntario, repercuten a la organización, en cómo se desenvuelve internamente y cómo es la imagen que ésta refleja externamente.

2.1.8.1. Legitimidad.

(Scott, 1995) Señala que las organizaciones adoptan formas internas de comportamiento con el fin de incrementar su legitimidad interna y externa. (Suchman, 1995), hace referencia a que legitimidad es una percepción generalizada de que una determinada entidad es apropiada, conveniente o deseable con respecto a valores o sistemas de normas socialmente construidos. Carecer o tener un grado bajo de legitimidad es un impedimento para que las empresas puedan tener acceso a la financiación, determinados clientes y a otros recursos que son necesarios para la organización, ya sea para mantenerse, evitar el fracaso o seguir creciendo (Sánchez, 2014). Además, la legitimidad puede ser considerada como el grado de aceptación de la organización por su grupo externo (Meyer & Rowan, 1977; Meyer & Scott, 1983; Deephouse, 1996; Powell & DiMaggio, 1999) en (Sánchez, 2014), siendo éste constituido por las partes interesadas (Freeman, 1984; Donaldson & Preston, 1995; Rowley, 1997) en (Sánchez, 2014).

2.1.8.2. Isomorfismo

Según (Hidalgo, 2020), el Isomorfismo es un tema que se ha identificado y analizado desde algunos enfoques teóricos.

Para (Powell & DiMaggio, 1999) existe un proceso de homogenización en las organizaciones y el concepto de isomorfismo es el que mejor se enmarca en ese sentido. Se generan procesos de conocimiento, difusión y presión desde el entorno, con relación a determinadas prácticas organizacionales, que se traduce en cambios que pueden presentar similitud en varias organizaciones que, a su vez, pueden verse reflejadas en la cultura organizacional, procedimientos, en la estructura formal, misión, etc., esto según los mismos autores.

(Hawley, 1968) En (Powell & DiMaggio, 1999) menciona que el isomorfismo es un proceso limitador, y que las características organizacionales se moldean y modifican en dirección a una creciente compatibilidad con las características ambientales.

(Deephouse, 1996), que es mencionado en (Sánchez, 2014), sostiene que las organizaciones que se ajustan a estrategias empleadas por otras organizaciones tienen una repercusión directa en la legitimidad percibida por el público en general y reguladores, es por lo expuesto, que existe una estrecha relación entre legitimidad e isomorfismo.

De igual manera, (Powell & DiMaggio, 1999) identifican tres mecanismos por los cuales surge el cambio institucional isomorfo: el isomorfismo coercitivo, que es causado por influencias políticas, también resulta de presiones formales e informales que actúan en forma de persuasión, como por ejemplo ajustarse o adaptarse a normas legales o acuerdos de organismos internacionales o multilaterales para adoptar tecnologías que permitan el control o disminución de la contaminación; el isomorfismo mimético, que resulta de respuestas estándares hacia la incertidumbre, ya sea ante el entorno o por el éxito de otras organizaciones de características similares; el isomorfismo normativo, asociado con la profesionalización, es decir, se relaciona a la formación académica y experiencia de los individuos, lo cual, estandariza su forma de actuar y la manera en que se gestionan las organizaciones.

2.2.Marco Referencial

2.2.1. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

2.2.1.1. Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para entidades de intermediación financiera

ASFI en el año 2013 emite por primera vez la Resolución N° 220/2013, aprobando y emitiendo el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, enmarcando las acciones de las EIF en un mayor bienestar social y mejor calidad de vida de la sociedad en las cuales deban participar de forma protagónica con políticas económico, sociales y medio ambientales que beneficien de forma clara al desarrollo productivo sostenible, inclusivo que beneficie a la sociedad y comunidad (Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI, 2014).

Actualmente el Reglamento de RSE se encuentra plasmado en el Libro 10, Título I en 2 capítulos contenidos en la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, regulando la función social de las EIF.

El Reglamento tiene por objeto establecer disposiciones que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Se menciona que la entidad supervisada debe observar al menos los siguientes lineamientos sobre RSE: Rendición de cuentas ante la sociedad en general; transparencia; comportamiento ético; respeto a los intereses de las partes interesadas; cumplimiento de las leyes y normas; respeto a los derechos humanos.

Además, la entidad debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una metodología que mínimamente considere los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento.

La gestión de RSE debe incorporar aspectos económicos, sociales y medioambientales, donde la entidad debe considerar al menos las siguientes etapas: Compromiso; identificación; planificación; implementación; control; revisión y mejora. En este proceso se debe incorporar una política de RSE, que se entenderá como la declaración realizada de sus intenciones, principios y valores con relación a su compromiso de RSE. La política debe considerar como mínimo las tres dimensiones ya mencionadas.

En cuanto a la dimensión social se debe considerar aspectos como: El compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos, condiciones laborales y de empleo, relación con los consumidores y usuarios financieros, el apoyo a la comunidad, maximizando el impacto de sus contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos; compromiso con las autoridades, respeto a las personas con discapacidad y adultos mayores, establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad.

Respecto a la dimensión medioambiental simplemente se detalla que la entidad debe considerar al menos la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos medio ambientales.

Finalmente, en la dimensión económica no se contemplan aspectos mínimos.

Asimismo, se detalla que la entidad debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para al menos los siguientes aspectos relativos a la RSE: Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general; comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente; elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética; identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas; identificar y tener acceso a

los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad supervisada y su actividad; aplicar y divulgar los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado.

Se insta a que la entidad debe establecer procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De igual manera, debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas. Para finalizar, debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y de esta manera cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE, contenido en el Anexo 1 del Reglamento.

Sin embargo, en dicho Anexo sólo se citan los siguientes aspectos mínimos que deben ser incluidos en los informes de sostenibilidad:

- Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica
- Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social de la entidad, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas a los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas
- Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social en la entidad.
- Forma en que la entidad supervisada, dentro de su estructura organizacional, ha implementado la gestión de RSE.
- Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de RSE.

Por tanto, se evidenció que, en vista a lo mencionado, los informes difieren en cuanto a lo que el Reglamento insta a mínimamente incluir, pues algunas entidades incluyen

aspectos adicionales, como también omiten otros (Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI, 2013).

Las entidades de intermediación financiera a partir de la gestión 2014 inician formalmente a plasmar los sus políticas y programas de Responsabilidad Social Empresarial dando cumplimiento a la Circular N°170/2013 del 19/04/2013 y posteriormente de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero N° 428/2016 de fecha 31/10/2016, donde se emiten sus reglamentos y requisitos mínimos que deben cumplir estas.

2.2.2. La RSE y los Objetos de Desarrollo sostenible (ODS)

El 25 de septiembre de 2015, las Naciones Unidas, y en conjunto con sus países miembros, desarrollan los objetivos del desarrollo del milenio, los cuales son adoptados bajo el nombre de Agenda 2030. Los objetivos y metas de desarrollo abarcan los tres pilares fundamentales, que deben ser alcanzados por medio del sector público (gobierno), sector privado (empresas y organizaciones) y sociedad civil (Organización de Naciones Unidas, 2015).

También alcanza a los representantes del mundo empresarial, quienes han tenido un papel protagónico en la formulación de los ODS, teniendo las empresas que asumir un liderazgo clave para que estos ODS puedan implementarse. (Camarán , Barón, & Rueda, 2019)

2.2.3. Objetivos centrados en la sostenibilidad ambiental

6. Agua limpia y saneamiento

Entre las metas se contempla mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento.

7. Energía asequible y no contaminante

Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas, aumentar la cooperación internacional para facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética.

12. Producción y consumo responsable

Considerando el impacto en la industria global de elementos como combustibles fósiles, recursos naturales y residuos químicos, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y transnacionales, a fin de que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad, busca de forma enfática que las empresas busquen tecnologías que permitan un manejo adecuado de los desechos industriales (huella de carbono).

13. Acción por el clima

Se contempla incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales, mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana, así como emplear Fondos Verdes para atender estas necesidades. (Organización de Naciones Unidas, 2015).

15. Vida de Ecosistemas Terrestres

Es indispensable detener la pérdida de biodiversidad, gestionar los bosques de manera eficiente y garantizar la trazabilidad en la cadena de suministro en la industria. Solo de esta manera se podrán proteger los ecosistemas terrestres para las generaciones futuras, asimismo, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e

incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial y luchar contra la desertificación.

2.2.4. Pacto Mundial y el medio ambiente

La iniciativa de un Pacto Mundial por el Medio Ambiente tiene como objetivo proporcionar un marco general para el derecho ambiental internacional con la aspiración de consolidar y potenciar aún más el derecho ambiental internacional teniendo en cuenta los apremiantes desafíos ambientales. La iniciativa también tiene como objetivo mejorar la implementación de la legislación ambiental internacional en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como los objetivos y metas ambientales acordadas a nivel mundial (ONU programa para el medio ambiente, s.f.).

2.2.5. ISO 26000: 2010 Organización Internacional de Normalización

La norma ISO 26000 establece que el fin de la RSE es lograr un desarrollo sostenible. Su esquema abarca diversas áreas, que se tienen que desarrollar en conjunto y donde se definen indicadores que deben ser medidos y monitoreados periódicamente. Las áreas son: (a) derechos humanos, (b) prácticas laborales, (c) gestión medioambiental, (d) prácticas justas en el área operativa y en la comercialización, (e) relaciones con clientes y consumidores, y (f) participación activa y desarrollo de comunicaciones. Proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar la RSE. Estructurada sobre la base de siete principios de RSE: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de los *stakeholders*, respeto por la Ley, respeto por las normativas internacionales de comportamiento y respeto por los derechos humanos.

2.2.6. Global Reporting Initiative (GRI)

En 1997 el *Instituto Coalition Environmentally Responsible Economies* (CERES) y el programa de medio ambiente de Naciones Unidas crean esta organización de Orden No Gubernamental con el fin de establecer una relación de identidad entre los reportes corporativos de sustentabilidad y los financieros. En el 2000 se publica el 2000 *Sustainability Reporting Guidelines*, un manual de principios básicos y

contenido específico que con llevan a la generación de reportes de sustentabilidad de alta calidad, que actualmente tiene 184 empresas afiliadas a los lineamientos que propone esta institución (Guzmán & Miranda, 2017).

2.2.7. Ley 1333. Ley y Reglamento de Prevención y Control Ambiental

La Ley del Medio Ambiente del 27 de abril de 1993 en su Capítulo II, (De las actividades y factores susceptibles de degradar el medio ambiente).

Artículo 20.- Se consideran actividades y/o factores susceptibles de degradar el medio ambiente: cuando excedan los límites permisibles a establecerse en reglamentación expresa, los que a continuación se enumeran:

- a) Los que contaminan el aire, las aguas en todos sus estados, suelo y el subsuelo.
- b) Los que producen alteraciones nocivas de las condiciones hidrológicas, edafológicas, geomorfológicas y climáticas.
- c) Los que alteran el patrimonio cultural, el paisaje y los bienes colectivos o individuales, protegidos por ley.
- d) Los que alteran el patrimonio natural, constituido por la diversidad biológica, genética y ecológica, sus interpretaciones y procesos.
- e) Las acciones directas o indirectas que producen o pueden producir el deterioro ambiental en forma temporal o permanente, incidiendo sobre la salud de la población

Artículo 24. Para los efectos de la presente Ley, se entiende por Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) al conjunto de procedimientos administrativos, estudios y sistemas técnicos que permiten estimar los efectos que la ejecución de una determinada obra, actividad o proyecto puedan causar sobre el medio ambiente.

Artículo 25. Todas las obras, actividades públicas o privadas, con carácter previo a su fase de inversión, deben contar obligatoriamente con la identificación de la

categoría de evaluación de impacto ambiental que deberá ser realizada de acuerdo a los siguientes niveles:

- 1) Requiere de EIA analítica integral.
- 2) Requiere de EIA analítica específica.
- 3) No requiere de EIA analítica específica, pero puede ser aconsejable su revisión conceptual.
- 4) No requiere de EIA

Artículo 26. Las obras, proyectos o actividades que por sus características requieran del Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental según lo prescrito en el artículo anterior, con carácter previo a su ejecución, deberán contar obligatoriamente con la Declaratoria de Impacto Ambiental (DIA), procesada por los organismos sectoriales competentes expedida por las Secretarías Departamentales del Medio Ambiente y homologada por la Secretaría Nacional. La homologación deberá verificarse en el plazo perentorio de veinte días, caso contrario, quedará la DIA consolidada sin la respectiva homologación.

En el caso de Proyectos de alcance nacional, la DIA debería ser tramitada directamente ante la Secretaría Nacional del Medio Ambiente.

La Declaratoria de Impacto Ambiental incluirá los estudios, recomendaciones técnicas, normas y límites, dentro de los cuales deberán desarrollarse las obras, proyectos de actividades evaluados y registrados en las Secretarías Departamentales y/o Secretaría Nacional del Medio Ambiente. La Declaratoria de Impacto Ambiental, se constituirá en la referencia técnico legal para la calificación periódica del desempeño y ejecución de dichas obras, proyectos o actividades.

Artículo 27. La Secretaría Nacional del Medio Ambiente determinará, mediante reglamentación expresa, aquellos tipos de obras o actividades, públicas o privadas, que requieran en todos los casos el correspondiente Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental.

Artículo 28. La Secretaría Nacional y las Secretarías Departamentales del medio ambiente, en coordinación con los organismos sectoriales correspondientes, quedan encargados del control, seguimiento y fiscalización de los Impactos Ambientales, planes de protección y mitigación, derivados de los respectivos estudios y declaratorias.

Las normas procedimentales para la presentación, categorización, evaluación, aprobación o rechazo, control, seguimiento y fiscalización de los Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental serán establecidas en la reglamentación correspondiente.

Según el RPCA (Reglamento de Prevención y Control Ambiental, 1995), la EEIA comenzaba con la presentación de la Ficha Ambiental, el cual, era un documento de sistematización de la información de un determinado proyecto o actividad en etapa de prefactibilidad.

El artículo 7 del RCPA citaba a la ficha ambiental como “documento técnico que marca el inicio del proceso de Evaluación de Impacto Ambiental, el mismo que se constituye en instrumento para la determinación de la categoría de EEIA incluye información sobre el proyecto, obra o actividad, la identificación de impactos clave y posible solución de impactos negativos”.

La Ficha Ambiental debía incluir, entre otros, una descripción del proyecto, duración, tecnología, inversión total, recursos naturales a ser aprovechados, generación de residuos, formulación de medidas de mitigación y prevención y una matriz de identificación de impactos ambientales.

Sin embargo, desde el año 2019 ha sido reemplazado por el llenado del “Formulario de Categorización Ambiental” que contiene menos información y requerimientos que la FA, y que no se aplica a obras, actividades y proyectos comprendidos en la categoría 4 del listado del listado del DS 3856 (Bolivia: Decreto Supremo N° 3856, 2019), siendo dichas categorías las siguientes:

Nivel de Categoría 1: Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental Analítico Integral. Nivel que, por el grado de incidencia de efectos en el ecosistema, deberá incluir en sus estudios el análisis detallado y la evaluación de todos los factores del sistema ambiental: físico, biológico, socioeconómico, cultural, jurídico-institucional, para cada uno de sus respectivos componentes ambientales, otorgándose una Declaratoria de Impacto Ambiental - DIA, previa presentación y aprobación del Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental - EEIA. Conforme al Anexo BISA y "E", adjuntos al presente Decreto Supremo.

Nivel de Categoría 2: Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental Analítico Específico. Nivel que por el grado de incidencia de efectos en algunos de los atributos del ecosistema considera en sus estudios el análisis detallado y la evaluación de uno o más de los factores del sistema ambiental: físico, biológico, socioeconómico cultural, jurídico - institucional; así como el análisis general del resto de los factores del sistema, otorgándose una DIA, previa presentación y aprobación del EEIA. Conforme al Anexo BISA y Económico, adjuntos al presente Decreto Supremo.

Nivel de Categoría 3: Programa de Prevención Y Mitigación - Plan de Aplicación Y Seguimiento Ambiental. Nivel que por las características ya estudiadas y conocidas de AOPs, permita definir acciones precisas para evitar o mitigar efectos adversos. Se le otorgará un Certificado de Dispensación, previa presentación y aprobación del Programa de Prevención y Mitigación - Plan de Aplicación y Seguimiento Ambiental - PPM-PASA. Conforme al Anexo "C - 1", adjunto al presente Decreto Supremo.

Nivel de Categoría 4: No requieren de EEIA ni Programa De Prevención Y Mitigación - Plan de Aplicación y Seguimiento Ambiental. Conforme al Anexo "A".

Licencia Ambiental. Según el artículo 81 del RCPA, la DIA, se constituye en la licencia ambiental para un proyecto, obra o actividad y fija las condiciones ambientales que deben cumplirse. La DIA, se constituye, asimismo, en la referencia técnico-legal para la calificación periódica de la performance ambiental de dicho proyecto, obra o actividad, y sirve como referencia para la realización de los

procedimientos de control de calidad ambiental. La Licencia Ambiental tiene precisamente carácter de DIA para proyectos, obras y actividades de las categorías 1 y 2, y de Certificado de Dispensación de EEIA para quienes están en la categoría 3, previa aprobación del PPM y PASA.

Según el artículo 85 del RCPA, la Autoridad Ambiental Competente decidirá no conceder la DIA, con la justificación legal y técnica respectiva, si el proyecto obra o actividad:

- Provoca o agrava seria y/o irreversiblemente problemas de salud de la población;
- Afecta gravemente o destruye ecosistemas sensibles, abarcando pantanales,
- Bosques, lagos, lagunas, ríos, hábitats naturales y especialmente hábitats de
- Especies amenazadas, así como áreas asignadas por el Gobierno a etnias o grupos
- Originarios, siempre que no sean considerados como de necesidad nacional;
- Pone en riesgo de ser destruidas a áreas declaradas como naturales protegidas,
- Históricas, arqueológicas, turísticas o culturales;
- Significa la generación o el incremento sinérgico de concentraciones de contaminantes del aire, el incremento a niveles inadmisibles del ruido y olores, o la degradación significativa de la calidad del agua;
- Produce radiaciones ionizantes;
- Produce impactos negativos socioeconómicos o culturales de gran magnitud, imposibles de ser adecuadamente controlados o compensados.

Plan de Seguimiento Ambiental (PASA), contenido en el EEIA e incorporado en la DIA, definirá las modalidades y los periodos de inspección y vigilancia en la fase de implementación, operación y abandono del proyecto, obra o actividad.

El PASA incluirá los aspectos sobre los cuales se realizará el seguimiento ambiental, los puntos y frecuencias de muestreo, estimación del costo y cronograma del plan, y análisis o parámetros de verificación de cumplimiento del plan.

El representante legal de un proyecto, obra o actividad debe realizar un monitoreo ambiental permanente y presentar a la Autoridad Ambiental Competente (AAC) Informes de Monitoreo Ambiental (IMA) reportando el avance y situación ambiental, con referencia a los establecido en su Licencia Ambiental (DS 3549)

Además, según corresponda, se realizará una Auditoría Ambiental para verificar el grado de cumplimiento de la normativa ambiental vigente. Éstas pueden aplicarse en diferentes etapas del proyecto. En caso de contravenciones o infracciones a los establecido, la AAC aplicará sanciones que podrán llegar hasta la revocación de la Licencia Ambiental y el pago de multas, incluso, se podrán iniciar acciones penales por la comisión de delitos ambientales establecidos en la Ley 1333, Código Penal y su Procedimiento, siendo, en este caso la AAC la parte denunciante y constituirse en parte civil, coadyuvante o querellante.

2.3. Investigaciones Previas

(Tran, 2014), en el estudio “*CSR in banking sector*”, provee varios hechos acerca de la RSE, entre ellos, este campo de estudio no significa necesariamente que la compañía deje de lado su misión económica y que las firmas más socialmente responsables sean menos redituables que otras menos responsables. Asimismo, las barreras de la RSE que deben ser atendidas en estudios futuros incluyen la falta de conciencia, un marco regulatorio, incentivos motivacionales e iniciativas combinadas con los gobiernos.

(Vargas-Chaves & Marrugo-Salas, 2015), en “Las RSE como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario”, dice que las

entidades financieras tienen la capacidad de seleccionar proyectos y tomar la decisión de quiénes puede acceder al capital. Se encuentran en la responsabilidad de considerar no sólo aspectos económicos, sino otro tipo de riesgos, como sociales, ambientales. También se resalta la importancia en la contribución al desarrollo sostenible, especialmente al cambio climático, a través del desarrollo de nuevas oportunidades de negocio, como la financiación de proyectos que busquen una transición hacia energías renovables o de emprendedores que busquen mejorar el tratamiento de recursos como el agua y la gestión de residuos urbanos o de empresas.

(Konrad Adenauer Stiftung e.V., 2015), en el estudio “Responsabilidad Social Empresarial teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia”, muestra como conclusiones que existen avances de diferente grado en la concepción estratégica de RSE y un mayor articulación de los programas de RSE a la estrategia de negocios en las Entidades de intermediación Financiera y sí se pueden observar procesos de institucionalización en proceso de fortalecimiento y mayores debilidades en gestión de RSE, por la aplicación inicial de herramientas especializadas en RSE y la medición parcial de resultados logrados. Otro hallazgo demuestra que el Marco Legal RSE dice qué hacer, pero al no explicar cómo, tiene el mismo que ser complementado con herramientas metodológicas y técnicas.

(Aponte Farías, Ávila Huamán, Azcoytia González, & Rodríguez Estrada, 2018), los autores de la tesis de posgrado “Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Financiero en el Perú”, concluyeron en cuanto a los elementos de aspecto ambiental, que las prácticas varían de una organización a otra, en lo que sí se encontró coincidencia fue en el tema del reciclaje, tanto de plástico como de papel, también en la reducción del consumo de energía eléctrica, agua y otros insumos. En cuanto a la Resolución SBS N° 1928-2015 de este país que se relaciona con la vigilancia de que los créditos otorgados sean para clientes responsables con el medio ambiente, solo un banco lo implementó y otro está en proceso.

2.4. Diagnóstico del Problema

En (Suárez, 2019) el Trabajo de Grado titulado “Financiamiento verde para ampliar el enfoque de responsabilidad social empresarial en entidades de intermediación financiera” realizado en ciudad de La Paz concluye que en las entidades financieras bolivianas se ha trabajado principalmente en aspectos sociales y económicos por su naturaleza de servicios bancarios, dando énfasis a los programas sociales bajo temas tanto de filantropía, donaciones y muy poco en lo referido a lo que realmente debe ser la RSE, también se ha podido verificar que dentro de las diferentes entidades el tema o dimensión ambiental se encuentra rezagada si se enfoca desde la perspectiva de su giro de negocio, y se abarca únicamente en cuanto a la gestión operativa. No obstante, este estudio sólo se realizó en base a la gestión 2018, por lo que el presente trabajo tomará como diagnóstico este antecedente, para así contemplar cinco gestiones para un análisis más exhaustivo.

También se tomará en cuenta el reporte de (ASOBAN, 2021), que indica que de un número de 187 proyectos para el 2021, alineados a los ODS, sólo 14 están enfocados en los ODS relacionados al planeta.

A continuación, se visualiza un cuadro resumen con la herramienta FODA, según la revisión de informes de sostenibilidad de la gestión 2018 realizada por (Suárez, 2019) y en base a la cartilla anual de (ASOBAN, 2021).

Cuadro 3: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe una normativa que regula la gestión de RSE de las entidades financieras Existe una amplia cantidad de acciones de RSE en general Guías internacionales que estandarizan	Hay posibilidades de ampliar el espectro de acción de la dimensión medioambiental, que trasciendan más allá de la gestión interna de las entidades, y que vayan de la mano del giro de negocio

<p>las acciones y programas</p>	<p>Los ODS sirven de guía para potenciar los programas de RSE</p> <p>Posibilidades de acción conjunta entre entidades para realizar proyectos en pro del medio ambiente, que sean de mayor envergadura y beneficio para la sociedad</p> <p>Asociaciones con el gobierno y/o cooperación internacional</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<p>Baja proporción de acciones orientadas a la dimensión medioambiental</p> <p>Enfoque de las acciones medioambientales exclusivamente a la gestión interna</p> <p>Carencia de actividades medioambientales relacionadas con el giro de negocio (productos verdes, política de evaluación de otorgación de créditos, entre otros)</p>	<p>Poca contribución al Desarrollo Sostenible en relación a la dimensión medioambiental</p> <p>Países del exterior a la vanguardia de los requerimientos actuales en la gestión medioambiental, mientras las entidades de nuestro entorno se verían rezagadas</p> <p>Baja legitimidad y percepción de ser una organización socialmente responsable por parte de las nuevas generaciones, al momento de elegir por cual entidad se inclinarían para hacer uso de los servicios financieros</p>

CAPITULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque de tipo descriptivo, porque tiene como objetivo general realizar el análisis de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Una de las ventajas de este estudio descriptivo es poder obtener una percepción general del tema investigado, acercándose a la situación real y obteniendo información valiosa (Ávila, 2006).

3.2. Universo o población de estudio

La investigación fue delimitada a las trece Entidades de Intermediación Financiera múltiples de Bolivia.

3.3. Determinación del tamaño y diseño de la muestra

Para la recopilación de datos de fuentes secundarias, es decir información documental, se tomó en cuenta a la totalidad ya mencionada de las entidades de intermediación financiera.

En la etapa de recopilación de datos de fuentes primarias la muestra es de tipo no probabilística, y para esta investigación se usó el muestreo por conveniencia o de propósito. Seis bancos concedieron una entrevista.

Se consideró como parte de la población a aquellos gerentes o subgerentes que tienen información amplia sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la entidad. Los cargos considerados fueron gerente de RSE, subgerente de RSE o similares.

3.4. Método de investigación

El método empleado fue el inductivo, en virtud de que se pretendió explorar y describir, yendo de lo particular a lo general. Cabe mencionar que la presente investigación es de carácter cualitativo, pues el propósito fue examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, en donde la acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los

hechos y su interpretación; también se caracteriza porque pueden desarrollar hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos; pues se trata de un proceso circular más que secuencial (Sampieri, Collado, & Baptista, Metodología de Investigación, 2014).

3.5. Instrumentos de relevamiento de información

En este punto se presentan los instrumentos que fueron de uso para la recolección de información en la presente investigación.

Al respecto, (Sampieri, Collado, & Baptista, Metodología de Investigación, 2014) indican que, es conveniente tener varias fuentes de información, siempre y cuando los recursos lo permitan, pues se posee una mayor riqueza y amplitud de datos, si es que estos provienen de diferentes fuentes.

- Entrevistas semiestructuradas
- Revisión de documentos (informes de sostenibilidad de los portales web de las entidades)

3.5.1. Entrevista

Se entiende por entrevista semiestructurada, según (Sampieri, Collado, & Baptista, Metodología de Investigación, 2014), a entrevistas basadas en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de incorporar preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información; el entrevistador posee toda flexibilidad para manejarlas.

Se procedió a elaborar y realizar las entrevistas semiestructuradas que ayudaron a tener una mejor comprensión del fenómeno que se quiso estudiar, en base a las perspectivas de los entrevistados, que en este caso fueron los encargados de las áreas o departamentos de RSE de las entidades financieras múltiples que conforman la muestra con la que se trabajará.

Ésta contó con preguntas genéricas para las entidades entrevistadas, sin embargo, al ser una entrevista semiestructurada, se adicionaron preguntas de acuerdo a la revisión

de informes de sostenibilidad del periodo dado, según la entidad. En la sección de Anexos se encuentra el detalle de las personas entrevistadas.

3.5.2. Revisión de documentos

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente cotidiano y anormal.

Para el relevamiento de información secundaria se revisaron los informes de sostenibilidad de las entidades financieras presentadas a la ASFI en el periodo 2016-2020.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se desglosan los resultados de la investigación, así también todo el análisis de los datos obtenidos de las fuentes primarias y secundarias, mediante la revisión documental de los informes de sostenibilidad y las entrevistas.

Los resultados obtenidos en la investigación se presentan por variable.

La primera variable se desglosa por entidad en tablas que representan la síntesis de la información por dimensión de la variable. Las entidades que concedieron entrevista se encuentran diferenciadas de rojo, en este caso, se complementa la información secundaria con la primaria. Para las entidades restantes se empleó solamente información secundaria y las tablas son de color azul.

A continuación, para la segunda variable se realiza el análisis de igual manera, con la particularidad de que las dimensiones son analizadas a partir de las entrevistas realizadas, con la excepción de dos dimensiones, en cuyos casos se empleó la información secundaria de los informes de sostenibilidad. El resumen se encuentra al final de cada tabla.

4.1. Primera variable: Dimensión medioambiental

4.1.1. Banco BISA S.A.

Cuadro 3 Resumen de la dimensión ambiental BISA

Indicador	Cód.	Descripción
Descripción del proceso de la planificación de Programas y actividades	1.1.1	Durante la entrevista se informó que al final de cada gestión se evalúan los resultados para generar nuevas ideas, por parte de los Ejecutivos, área de RSE y sugerencias de los grupos de interés. Luego se planifica las actividades del siguiente año, y se considera la asignación presupuestaria.
Política de medio ambiente	1.1.2	En la entrevista se señaló que su política de RSE engloba a la parte medioambiental. Tienen normativa interna, por

		ejemplo, de gestión integral de residuos y de gestión de requisitos para la otorgación de créditos.
Participación de los grupos de interés	1.2.1	Los colaboradores participan por ejemplo en una actividad para realizar la donación de un árbol, esto consiste en financiar la compra y mantenimiento de un pequeño árbol, esto de forma voluntaria igualmente, alrededor de 200 árboles provienen de esta actividad, de acuerdo a la entrevista.
Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2	En la entrevista se indica que principalmente lo que la gente valora es el proyecto “Pulmón Banco BISA”, se encuentra en varias zonas de la ciudad: Av. Kantutani, Aranjuez, Auquisamaña, PUC, avenida del Ejército. A su vez, representan un costo bastante elevado por el mantenimiento anual. Se realiza la firma de un convenio con el GAMLP, pues son terrenos municipales.
Cálculo de huella de carbono	1.3.	<p>Se realizó la segunda medición de la huella de carbono en la gestión 2015, de los tres edificios principales es de 1.450 tn de CO₂.</p> <p>La HC en cuatro edificios principales para la gestión 2017 fue de 1.999 t de CO₂.</p> <p>El consumo de energía eléctrica representa más del 50% de las emisiones, seguida por emisiones fugitivas y el consumo de combustible y demás como ser: viajes aéreos, residuos, uso de papel, viajes terrestres y uso de tóner y transporte de carga.</p> <p>La HC para la gestión 2018 fue de 1.963 t de CO₂, distribuidas en las siguientes ciudades: Santa Cruz, Cochabamba y La Paz.</p> <p>Para la gestión 2019 se decidió ampliar el alcance de la</p>

medición a la totalidad de sus oficinas/ inmuebles en el país.
La HC fue de 3.544 t de CO₂e.

La HC para la gestión 2020 fue de 2.436 t de CO₂. Cabe mencionar que a causa de la crisis sanitaria ocasionada por el covid-19 se consideraron únicamente las emisiones generadas en las instalaciones del Banco y no las emisiones que se pudieran ocasionar por el teletrabajo.

Reducción de consumo de energía y agua

1.4. Desde la gestión 2016 hasta el 2019 se realizó el concurso “Guardianes del Planeta”, con el propósito de incentivar a los colaboradores a aplicar buenas prácticas en el consumo de energía, agua y papel. El año 2020 debido a la pandemia de Covid-19, el concurso fue trasladado a sus hogares.

En el año 2018 Banco Bisa también financió el proyecto de instalación de paneles solares en el Centro Metro Parada Juvenil “Santa Isabel” de la ciudad de El Alto que anualmente permitirá el ahorro de un 37% de energía eléctrica.

Adicionalmente se instalaron lámparas LED, se hizo la unificación de medidores y otras medidas de gestión interna que reducirían hasta el 113 MWh por año, lo que equivale un 14% del consumo total.

Para la gestión 2019 se instalaron paneles solares en el edificio de su oficina nacional de la ciudad de La Paz, se previó una generación de más de 75 MWh al año.

En el 2020 se instalaron nuevos sistemas de paneles solares en el edificio principal de Santa Cruz, que generará 77 MWh año, en el edificio principal de la sucursal La Paz que generará 55 MWh y en el edificio principal de Cochabamba con la capacidad de generar cerca de 43 MWh anuales.

Ahora el Banco cuenta con una capacidad de generación de energía solar de más de 254 MWh año.

Respecto a los factores por los cuales decidieron instalar los paneles solares, la entidad expresó ahorro de energía y también la política de ser una entidad carbono neutral. Además, son tendencias mundiales y Bolivia tiene que estar en esa línea. Se realiza un diagnóstico energético de los edificios para ver cuánta energía se consume, y la capacidad de instalación disponible. Actualmente están cubriendo entre el 25 a 27% de su consumo de energía.

Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1	<p>En la gestión 2017 se suscribió un convenio de cooperación institucional con el Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM) y la Empresa Pública Nacional Estratégica Papeles de Bolivia (PAPELBOL), que consiste en el acopio y reciclado de papel y cartón en desuso, el acuerdo tendrá una vigencia de cinco años, 2017-2022, abarcó las agencias y sucursales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.</p> <p>El 2018, como primer año, se logró recolectar 4.025 Kg de papel con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional.</p> <p>El 2019 se logró reciclar 8.3 t de papel y cartón. También se realizó la donación de equipos electrónicos para ser destruidos y reciclados por instituciones especializadas.</p> <p>Para la gestión 2020, cuando se normalizaron las operaciones en algunas agencias y sucursales, se logró reciclar 2.074 t de papel.</p>
Reciclaje de equipos	1.5.2	No se observan actividades

<p>electrónicos en desuso (RAEEs)</p>	
<p>Actividades de reforestación</p>	<p>1.6 El proyecto “Pulmón Bisa” con el GAML P y Ema Verde empezó el 2016 con la plantación de 500 árboles que absorben 120 t CO₂ anualmente, permitiendo al banco compensar 8% de su emisión de CO₂.</p> <p>En la gestión 2017 se ejecutó la segunda fase, estos 1.000 árboles permiten compensar el 12,31% de las 1.999t de emisión que alcanzo el Banco.</p> <p>En 2018 se plantaron 1.000 árboles en la ciudad de La Paz. Adicionalmente se realizó la campaña “Dona un árbol”, donde los colaboradores del Banco y sus familias plantaron 262 árboles, compensando el 12,31% del total de las emisiones que alcanzo el banco en este mismo año.</p> <p>El año 2019 se completó la plantación de árboles en la ciudad de La Paz, también se determinó extender las acciones a la ciudad de Sucre con la plantación de 1744 árboles. Esta actividad permite compensar el 14,95% del total de las emisiones que producen anualmente.</p> <p>En el 2020 se adicionaron 2.145 árboles en diferentes lugares de la ciudad de La Paz. Hasta este año se plantaron más de 6.150 árboles en La Paz y Sucre, cantidad de árboles podrá absorber, aproximadamente cerca de 33% de las 2.436 t de emisiones del Banco.</p>
<p>Concientización u otros programas</p>	<p>1.7. En la gestión 2018, el Banco compró Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) por un monto equivalente a la compensación de 2.000 t de CO₂, cifra correspondiente a la HC de la misma gestión. Estos créditos acercan al banco al objetivo de lograr “carbono neutralidad” de sus</p>

operaciones.

Por segundo año consecutivo, en 2019, el Banco realizó la compra de 4.000 RCEs, ya que este mismo año se emitieron 3.706 t de CO₂.

Para la gestión 2020 el Banco emitió 2,436 t de CO₂, por lo cual se procedió a la compra de 2.300 RCEs.

**Análisis de
riesgo ambiental**

1.8. Desde el 2003, el banco cuenta con el Manual de Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que evalúa el riesgo ambiental al momento de otorgar créditos empresariales.

El SGA se basa en los lineamientos adoptados por el Banco Mundial en su Sistema de Proyección de Contaminación Industrial (Industrial Pollution Projection System, ISSP); también incorpora la Clasificación Industrial por Riesgo de Contaminación (CIRC) desarrollada en el Reglamento Ambiental para el Sector Industrial Manufacturero (RASIM, D.S. 26736). La base normativa de referencia empleada en este procedimiento toma en consideración la Ley de Medio Ambiente N° 1333.

En la entrevista se detalló lo siguiente:

Por mandato del presidente de la institución sí considera que es posible que los bancos cuiden y aporten al medio ambiente. El Manual de Gestión Integral de Medio Ambiente para la Otorgación de Créditos. Según el tipo de crédito a financiar, a nivel empresarial, se añadieron requisitos adicionales para demostrar el impacto ambiental que esa operación realizará, ya sea industria, constructora. Deben demostrar cuál es el impacto y cómo mitigarán los efectos causados. Si se cumple todo esto, se otorgará el crédito. Este manual tiene como base la Ley 1333 y su

reglamento, que lo implementan de manera voluntaria, pese a que puedan perder a potenciales clientes, pues quieren tener la seguridad de que, lo que están financiando, no vaya a dañar al medio ambiente.

Hay un periodo de seguimiento, incluso si se necesita refinanciamiento, muchas empresas quieren ampliar su línea de crédito, para esto también se debe demostrar que están cuidando el medioambiente.

Productos	1.9.	En la entrevista se detalló lo siguiente:
Verdes		Se considera el banco líder en créditos verdes. Por ejemplo, existe el producto: Crédito Consciente BISA Auto, se reduce la tasa de interés a quienes comprarán un auto eléctrico o híbrido. También el crédito: BISA Hogar Consciente, con una menor tasa de interés para aquellos créditos destinados a la construcción de viviendas con medidas medioambientales, ya sea reducción de consumo de energía convencional, gestión de aguas residuales de la vivienda. Próximamente se implementará un crédito de consumo consciente, para aquellas personas con tarjeta de crédito, para incentivar la compra de productos ecoamigables o ecoturismo. La entidad reduce sus ingresos porque cobra menos intereses, pero es su aporte al medioambiente.

4.1.2. Banco de Crédito de Bolivia S.A.

Cuadro 4 Resumen de la dimensión ambiental BCP

Indicador	Cód.	Descripción
Cálculo de huella de	1.3.	Desde la gestión 2017 se decidió medir las emisiones de CO2 producidas, mediante la plataforma web Greencloud. Los

carbono	<p>resultados fueron de 1.934 t de CO2.</p> <p>En la gestión 2018 se generaron 1.967 t de CO2, 2% más que la gestión pasada. En este mismo año se logró compensar 1,039 t de CO2 ya que se suscribió un compromiso con las Naciones Unidas por la Carbono Neutralidad.</p> <p>En el año 2019 se generaron 2.045 t de CO2, se logró compensar y/o reducir 1.753 t.</p> <p>En el año 2020 se generaron 1.773 t de CO2, de las cuales 1.264 t fueron mitigadas y compensadas.</p>
Reducción de consumo de energía y agua	<p>1.4. En la gestión 2016 se ahorró 100.207 Bs como resultado del reemplazo de luminarias a la tecnología LED que se ejecutó en el 2015. Así mismo el Banco se unió a la iniciativa “La Hora del Planeta” con el apagado de luces y con la contribución de 9.350 Bs para las organizaciones gestoras de esta iniciativa.</p> <p>En la gestión 2017 se registró un prospecto del 24% de eficiencia en el consumo energético en comparación de las gestiones 2015 y 2016.</p> <p>Desde esta gestión el Banco empezó a medir su Huella Hídrica con 135.783 m3.</p> <p>En la gestión 2019 se midió el consumo de agua el cual tuvo una reducción del 13% menos en comparación del 2017. Se redujo el consumo de energía eléctrica de al menos 10.000 KWh respecto al 2018.</p> <p>En el 2020 la Huella Hídrica fue de 120.861 m3, 11% menos que el año base 2017. De igual manera se redujo el consumo de energía eléctrica en 12.730 KWh respecto al año pasado.</p>
Consumo y reciclaje de papel y	<p>1.5.1 En el 2017 el Banco recicló el 40% de 42.48 t de papel comprado.</p> <p>. Durante el 2018 se recicló 36 t de papel y cartón.</p> <p>En el 2019 se logró reciclar el 69% de 49 t de papel comprado.</p>

otros		En la gestión 2020 se recicló 39,3 t de papel.
Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	1.5.2	Durante la gestión 2016 se gestionó un total de 88.040 Kg de residuos sólidos. Para el reciclaje de RAEEs el Banco trabaja con la empresa RAEE-Recicla. Durante el 2018 se envió 17.5 t de residuos electrónicos y metálicos. En la gestión 2020 se reciclo 15.1 t de residuos electrónicos y 104,81 t de otros materiales.
Actividades de reforestación	1.6.	En el año 2018 se llevó a cabo jornadas de reforestación en Santa Cruz.
Concientización u otros programas	1.7.	En el año 2017 se llevó a cabo la Campaña de concientización medioambiental interna en el uso de los ascensores, uso de impresoras, apagado de computadoras y desconexión de equipos electrónicos, apagados de luces y correctos cerrado de grifos. Para el 2018 se continuó con la campaña de concientización medioambiental interna.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No se observa
Productos Verdes	1.9.	No se observa

4.1.3. Banco Económico S.A.

Cuadro 5 Resumen de la dimensión ambiental Económico

Indicador	Cód.	Descripción
Descripción del	1.1.1	Para este aspecto el estudio de materialidad sirve para

<p>proceso de la planificación de Programas y actividades</p>	<p>identificar y priorizar en qué áreas actuar. Primero, definir los <i>stakeholders</i>, hacia cuáles dirigirse. Esto a través de consultas a los grupos de interés para priorizar las acciones, para ordenar y definir metas. También haciendo benchmarking para ver qué temas son de interés en Bolivia en las tres dimensiones en general. Cuando se hizo la actualización se hizo lo propio. En el sector financiero se fijaron los estudios de la ASFI de satisfacción de clientes. Tras todo esto se tomaron en cuenta varios aspectos para priorizarlos. Las consultas son el mecanismo de aproximamiento y ponderando las inquietudes de más relevancia.</p>
<p>Política de medio ambiente</p>	<p>1.1.2 Principalmente el banco considera que se debe trabajar en lo que el negocio afecta, el impacto es distinto a una empresa industrial donde el consumo de recursos es considerable o contaminación. Se debe identificar qué es lo más afectado o el impacto generado, en este caso es la energía eléctrica y papel, no se tiene otro impacto de consideración. Se ha establecido en base a eso la política y la estrategia asumida, permitiendo implementar acciones específicas. El banco trabajó en hacer más eficiente el consumo de energía: cambio de aire acondicionado, cambio de grifos. Se realizan varias acciones para reducir el consumo. Se abrió una agencia innovadora que implementa acciones amigables con el medio ambiente, es la primera agencia sostenible. Se trabaja en la concientización con los funcionarios. También se considera el reciclaje de papel, éste se entrega a FUNDARE. Se realizó una campaña de concientización junto a esta organización, en conjunto con los funcionarios y</p>

			<p>sus familias, con el objetivo de llevar esta práctica a los hogares.</p>
Participación de los grupos de interés	1.2.1	.	<p>En la entrevista se menciona la reforestación cerca de una laguna. Se trata de concientizar a los colaboradores mediante la realización de actividades. Los jóvenes son los más interesados. Por medio de la integración</p>
Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2	.	<p>De acuerdo a la entrevista para la entidad varía, por ejemplo, con ASFI la relación es más formal y se demuestra principalmente la transparencia del banco. Con los clientes se busca mejorar la experiencia, con los colaboradores se busca mejorar la calidad de vida, con la comunidad se busca mejorar los aportes, contribuciones y otras inquietudes que tenga la comunidad. Las relaciones con los <i>stakeholders</i> se basan en las actividades que puedan afectarles, y que el banco pueda mejorar en las dimensiones social y económica.</p>
Cálculo de huella de carbono	1.3.		<p>No se realiza la estimación.</p>
Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.		<p>En 2016 se realizó el cambio de luminarias a tubos LED y realizó cambios de aires acondicionados que funcionan con gas ecológico en sus oficinas nuevas.</p> <p>En la gestión 2017 se hizo el cambio a grifos de apagado automático, inicialmente en Santa Cruz. También se prosiguió con la transición a tecnología LED y aires acondicionados con gas ecológico; todo lo mencionado también fue realizado en el año 2018, 2019 y 2020.</p>
Consumo y reciclaje de	1.5.1	.	<p>El Banco cuenta con un programa de reciclaje de papel iniciado en la gestión 2015 en las oficinas de Santa Cruz,</p>

<p>papel y otros</p>	<p>este programa se realizó en convenio con COPELME y AFANIC (Asociación de Familiares con Cáncer). El Banco Económico S.A., a través de sus oficinas, recolecta el papel y lo selecciona para entrega a AFANIC, quienes a su vez lo venden a COPELME. En el 2016 se recolectó 5095 kg. En el 2017 y 2018 se dio continuidad a la iniciativa, paralelamente, en La Paz, El Alto y Cochabamba se realizaron campañas de recolección y reciclaje de papel. El 2020 se prosiguió con el reciclaje de papel en Santa Cruz.</p>
<p>Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)</p>	<p>1.5.2 En 2016 se firmó un convenio con FUNDARE para el tratamiento y disposición de residuos peligrosos y residuos de artefactos electrónicos.</p>
<p>Actividades de reforestación</p>	<p>1.6. En 2018 se llevó se arborizó una zona de Santa Cruz con plantines y protectores de Toborocho. Asimismo, en Sucre se plantaron 95 árboles frutales. También en Cochabamba se entregaron plantines a los colaboradores.</p>
<p>Concientización y otros programas</p>	<p>1.7. En el 2016, se llevó adelante un programa interno entre colaboradores de concientización, denominado “Plantita en mano”, que consistía en organizar grupos de 10, eran responsables del cultivo y cuidado de una planta.</p> <p>En el 2019 se realizó el “Eco Desafío”, esta campaña consistía en 11 proyectos a nivel nacional con la participación de los colaboradores. Se llevó a cabo la limpieza, recojo, disposición, reciclaje, concientización del uso de plástico y plantación de árboles. También el Banco apoyó la edición del libro “Retratos de Familia”, una iniciativa que tiene como objetivo difundir la riqueza natural</p>

		de Bolivia y fomentar la preservación de la biodiversidad.
		En 2020 se realizó la campaña “Reciclar es reinventar” que promueve la participación de los colaboradores y sus familias en actividades de reciclaje.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No se tienen elementos al respecto. En la entrevista se complementó lo siguiente: Como banco y país se está recién implementando algunas acciones para evaluar los riesgos ambientales, se encuentra en una etapa incipiente.
Productos Verdes	1.9.	En 2020 se implementó el crédito de “Consumo Ecológico”, que consiste en financiar la adquisición de motos eléctricas. En la entrevista se detalla que se está trabajando para sacar otras campañas en ese ámbito. A nivel nacional el producto es válido.

4.1.4. Banco Fassil S.A.

Cuadro 6 Resumen de la dimensión ambiental Fassil

Indicador	Cód.	Descripción
Cálculo de huella de carbono	1.3.	Se realizó la medición de la huella de carbono de la oficina central en 2015, fue de 481 tn de CO2. Para 2019 y 2020 se hizo la medición de la huella de carbono en las sucursales de Santa Cruz, La Paz, El Alto, Tarija, Sucre, Oruro, Potosí y Cochabamba.
Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.	En el 2018 se realizaron campañas de concientización interna de ahorro de energía eléctrica y agua. En 2019 se hizo la instalación de luminarias LED, cambio de equipos de climatización, instalación de grifos automáticos
Consumo y	1.5.1	En 2016 se hizo una alianza con la fundación Fundare y Afanic,

<p>reciclaje de papel y otros</p>	<p>se reciclaron 4 tn métricas de papel.</p> <p>En 2017 se entregaron 4,2 tn de papel a las fundaciones ya mencionadas. Asimismo, el reciclaje de tapas pet para la campaña "Tapitas por los chicos" para el área de pediatría del Hospital Oncológico.</p> <p>En 2018 se dispusieron 3640 kg de papel y cartón reciclado en Santa Cruz para la fundación AFANIC.</p> <p>En 2019 y 2020 se realizó el reciclaje de pilas con AFANIC.</p>
<p>Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)</p>	<p>1.5.2 En 2019 y 2020 se realizó el reciclaje de RAEEs con el apoyo de FUNDARE.</p>
<p>Actividades de reforestación</p>	<p>1.6. No realiza actividades de este tipo.</p>
<p>Concientización y otros programas</p>	<p>1.7. En 2019 se realizaron varias Campañas para ayudar a mitigar los incendios causados en las zonas afectadas, con la colaboración de colaboradores, clientes y público en general.</p> <p>Para la entrega de donaciones se realizaron Alianzas con las Fundaciones de Voluntarios FUNSAR y FUNDASOL. Para esta misma causa, en la ciudad de La Paz y en apoyo de la Universidad Mayor de San Andrés, se llevó a cabo la Telemaratón “Bolivianos unidos por la Chiquitania” a fin de seguir sumando esfuerzos y ayudas para la Chiquitania.</p> <p>Además, en otro programa y con la finalidad de compensar la huella de carbono, se realizó la reforestación de 6,000 hectáreas a</p>

		través de la adquisición de 1,522 de Certificados de Plan Vivo (PVC), dónde cada Certificado representa la reducción de una tonelada de dióxido de carbono (tCO2), mediante plantaciones forestales a pequeña escala con agricultores locales, usando mayormente especies de árboles nativos, en favor del medioambiente y la ecoeficiencia.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	<p>Existe una política crediticia donde se incluye una lista de operaciones excluidas de contaminar el medio ambiente.</p> <p>En 2020, se crea el área de Banca Verde y Responsable. Se realizó una asesoría a Banco Fassil, que se enmarca bajo la IFC Green Banking Academy, una iniciativa de conocimiento para acelerar la transformación a una banca verde, fortaleciendo su negocio y contribuyendo a un mundo más sostenible.</p> <p>La Banca Verde busca: Promover la cultura verde, diseñar productos que acompañen a los clientes para enfrentar el cambio climático, transformar las operaciones internas para ser más verdes y eficientes y diseñar e implementar un sistema de gestión de riesgos ambientales y climáticos.</p>
Productos Verdes	1.9.	No cuenta con productos de este tipo.

4.1.5. Banco de Fomento a Iniciativas Económicas S.A.

Cuadro 7 Resumen de la dimensión ambiental FIE

Indicador	Cód.	Descripción
Descripción del proceso de la planificación de Programas y actividades	1.1.1.	De acuerdo a la entrevista se mencionó que como banco primero definen qué líneas quieren trabajar y con eso van hacia la comunidad, luego buscan aliados que son los expertos que tienen implementados proyectos, ellos van y se los presentan.

Los proyectos que trabajan en apoyo con la comunidad los trabajan bajo 4 aspectos: perspectiva de género, perspectiva de desarrollo de la microempresa y emprendedurismo, educación y asistencia técnica y medio ambiente. Los proyectos que trabaja con las comunidades deben cumplir por lo menos con dos de estos aspectos o con los cuatro. El aspecto medio ambiente es importante por el financiamiento al sector agropecuario y la presencia rural que tiene. Otra parte que es importante para trabajar con la comunidad es importante tener una contraparte viable, alguien que pueda ejecutar y tenga dominio en la ejecución de los proyectos, los ejecutores como sumaj puxcha, el ICA desarrollan proyectos en esa línea de acción y los presentan al banco, el directivo escoge los proyectos y los pone a consideración del Directorio.

Política de medio ambiente

1.1.2. En la entrevista se aclaró que en este momento se encuentran en una etapa de transición. Sí está vigente una política de RSE, con una sección de medioambiente. Se apunta a que en el transcurso del siguiente mes se apruebe una política de sostenibilidad. Contempla derechos laborales, de anticorrupción y medioambiente. No sólo con relación al comportamiento de los trabajadores, sino a un comportamiento institucional. Trabajan bajo dos parámetros: Gestionar su huella de carbono y el financiamiento sostenible. Financiar responsablemente es identificar este tipo de acciones en la clientela, tener listas de exclusión y ser conscientes del impacto que puede ser generado por todo esto. De igual forma con los proveedores. La entidad quiere aportar hacia una transición de carbono

		<p>cero. Desde una gestión de ecoeficiencia institucional, minimizando el impacto en el medioambiente y entorno, con acciones internas y externas.</p>
Participación de los grupos de interés	1.2.1.	<p>Los colaboradores participan en un programa de reciclaje interno, en conjunto con la Alcaldía, por la pandemia esto se detuvo. Están en busca de una nueva alianza. Por este lado, se logra un compromiso grande con los trabajadores. En otros aspectos también se suman. Igualmente, por la pandemia se suspendió el voluntariado, pero en lo primero en qué piensan al momento de pedirles que se ofrezcan de voluntarios es el medioambiente, según la entrevista.</p>
Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2.	<p>En la entrevista se menciona que internamente accionistas, Directorio y Alta Gerencia tienen en consideración al medioambiente y está en los temas materiales. Tenemos mandatos por parte suya, donde se indica que se debe atender temas medioambientales. Externamente, lastimosamente, existen otras prioridades por encima del medioambiente, pese a que la amenaza está latente. Lamentablemente en nuestro país el medioambiente es un tema muy sutil. Salvo en zonas rurales, donde es prioridad por parte de las comunidades, pues se ven las consecuencias del cambio climático. En las ciudades la gente se preocupa por la educación, salud, empleabilidad.</p>
Cálculo de huella de carbono	1.3.	<p>El banco realiza la evaluación de su Huella de Carbono con una periodicidad bienal. En el año 2015 el resultado fue de 3.550 t de CO₂.</p> <p>En la gestión 2017 la medición fue de 3.147 t de CO₂.</p> <p>Para la gestión 2019 la Huella de Carbono fue de 2.984 t de CO₂ anual.</p>

Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.	<p>En la gestión 2016 con el Programa Piensa Verde se inició una campaña de difusión interna permanente que pretende generar mayor conciencia y actitud positiva hacia el cuidado del medio ambiente.</p> <p>2018, por cuarto año consecutivo el programa difundió campañas de medio ambiente mediante las redes sociales y dentro de las agencias.</p> <p>Para el 2019 y 2020, el Programa Piensa Verde continuó.</p> <p>En la gestión 2020 se implementó el programa de recambio de luminaria tradicional por luminaria LED en agencias a nivel nacional.</p>
Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1.	<p>En el 2016, en coordinación con el GAMLP, se relanzó el programa de gestión de residuos sólidos para llevar adelante la campaña de reciclaje de papel, cartón y plástico.</p> <p>46 trabajadores fueron capacitados y certificados para liderar a sus equipos de trabajo hacia una mayor conciencia ambiental. De igual forma 38 trabajadores de limpieza recibieron la capacitación.</p> <p>En la gestión 2017 se reciclo 692,2 kg de papel, periódico, cartón, plásticos y pilas.</p> <p>Desde el 2018 el banco compró el 100% del papel consumido provenientes de fuentes renovables, de industria colombiana, la dotación total fue de 90.818 kg de papel.</p> <p>Se implementó una propuesta de reducción de uso de papel en los procesos internos del Banco.</p> <p>En la gestión 2019 el Banco adquirió 86.090 Kg de papel provenientes de fuentes renovables.</p> <p>Para el 2020 el Banco compró 67.550 Kg de papel, con una disminución del 22% respecto a la gestión anterior. En el</p>

		<p>año 2020 el GAMLP suspendió el recojo diferenciado de residuos por la priorización en el recojo de residuos COVID-19 de hospitales y hogares. El banco continuó con la separación de residuos, sin embargo no se tienen medidas.</p>
<p>Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)</p>	<p>1.5.2.</p>	<p>En el año 2018, se realizó el recojo de un total 2795 kg de residuos. Así mismo se inició el proceso de clasificación de Residuos de Artículos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs) a nivel nacional dando un total de 33 t.</p> <p>En el año 2019 se registró 1.378 kg de residuos entregados a reciclaje. También se entregó 38.9 t de RAEEs a la empresa RAE Recicla y al Programa Kiosko Verde.</p> <p>En 2020 realizó la gestión de 28,23 t de RAEEs.</p>
<p>Actividades de reforestación</p>	<p>1.6.</p>	<p>En la gestión 2017 se desarrolló en cooperación con WCS-Wildlife Conservation Society la producción de café y cacao amigable con la conservación de bosques y biodiversidad- IDENTIDAD MADIDI. En la gestión 2018 se dio continuidad al programa.</p> <p>En el 2019 se alcanzó un total de 9.353 t de CO2 que fueron evitadas y mitigadas con el desarrollo del proyecto.</p> <p>En el 2020 el Banco continuó participando en el Programa IDENTIDAD MADIDI.</p>
<p>Concientización u otros programas</p>	<p>1.7.</p>	<p>En el 2016 se desarrollaron los siguientes programas con impacto ambiental:</p> <p>Sumaj Punchay- Programa Provee, apoyo a la producción y comercialización de hortalizas orgánicas certificadas; Sumaj Punchay-Programa Microriego, se construyeron 20 sistemas de microriego para la producción agrícola; en conjunto con la Asociación Inti Illimani-compensación de huella de</p>

	<p>carbono, se realizó la construcción de cocinas solares.</p> <p>En la gestión 2017 se desarrollaron los siguientes programas:</p> <p>SNV-TEPBO: Desarrollo productivo apícola en la TCO Alto Parapetí, programa basado en la producción agrícola sostenible y amigable con el medio ambiente.</p> <p>Sumaj Punchay: Programa Microriego</p> <p>Sumaj Punchay: Programa Provee.</p>
<p>Análisis de riesgo ambiental</p>	<p>1.8. En todas las gestiones revisadas se observó que la entidad cuenta con una base de registros de eventos climáticos que es actualizada permanentemente y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias nuevas del sector agropecuario, en los segmentos Banca PYME y Empresas.</p> <p>También se detalla en la entrevista que cuentan con una lista de exclusión, también una ficha socioambiental, que sirve para recabar información social como ambiental de la clientela. Estas herramientas están siendo evaluadas para poderlas actualizar en base a todo lo nuevo que se está trabajando.</p>
<p>Productos Verdes</p>	<p>1.9. Durante la gestión 2016, y para las siguientes gestiones, el banco FIE desarrolló una tecnología de créditos, herramientas de evaluación, productos especializados y personal técnico local que evalúa las operaciones agropecuarias y brinda asesoramiento sobre temas asociados a los riesgos que enfrenta su actividad productiva y los mecanismos de mitigación. La combinación de estos elementos tiene como efecto la minimización de la mora, el compromiso del productor para el cumplimiento de sus obligaciones financieras y actividades productivas más</p>

resilientes y amigables con el medio ambiente.

En el 2020 el Banco formó parte de la Plataforma de Biodiversidad MEBA (Microfinanzas para la adaptación basada en ecosistemas) implementada por YAPU Solutions, con el objetivo de introducir herramientas digitales en la evaluación de créditos agropecuarios.

También se firmó un convenio con el IICA Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, con el propósito de promover tecnologías inteligentes y eficientes en la gestión agropecuaria con impacto en la minimización de riesgos ambientales y climáticos y la seguridad alimentaria.

Se profundizó en la entrevista los siguientes aspectos:

Financiamiento Agropecuario con enfoque de sostenibilidad

El financiamiento verde, que comenzó con el crédito agropecuario, representa aproximadamente el 20% de su cartera total. Pues este sector se encuentra en el top 5 de productores de CO2. Por ende, si la institución financia a este sector, se debe tener estrategias específicas para poder medir qué porción tiene un riesgo bajo, medio o alto en cuanto a la afectación por el cambio climático. Realizaron una prueba piloto, se espera la aprobación. Todo esto para tener las primeras métricas a un nivel total de cartera. No solamente para el sector agropecuario, sino para desarrollar productos específicos para otros sectores. Esto se basa en lo que es capacidad adaptativa al cambio climático, sensibilidad climática de la actividad, impacto a la biodiversidad. Se encuentra en un proceso de transición.

Crédito ambiental

Es un producto que ya se tenía anteriormente, fue adaptado en base a la relevación de la información de la capacidad adaptativa al cambio climático, sensibilidad climática de la actividad, impacto a la biodiversidad. No enfocado al sector agropecuario. La experiencia del crédito agropecuario permitió adaptar este otro producto, incluyendo estos elementos, aplicado a cualquier otro sector.

4.1.6. Banco Fortaleza S.A.

Cuadro 8 Resumen de la dimensión ambiental Fortaleza

Indicador	Cod.	Descripción
Cálculo de huella de carbono	1.3.	No se hizo la medición.
Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.	<p>Para 2016 el Banco procedió a cambiar la tecnología de iluminación de las oficinas de iluminación fluorescente a pantallas LED. Esta tecnología se implementó en el Edificio Fortaleza y en el Anexo Fortaleza.</p> <p>En 2017 y 2018 la entidad continuó con el cambio de la tecnología de iluminación, logrando el ahorro del 2% en energía eléctrica en la facturación anual.</p> <p>En el 2019 se logró un ahorro del 3,54% en energía eléctrica y del 7,42% en agua potable, respecto al 2018. Los gastos e inversiones realizadas en el 2019 suman un total de Bs. 32.153 (treinta y dos mil ciento cincuenta y tres 00/100 bolivianos).</p> <p>En el 2020 se logró un ahorro del 3,22% en energía eléctrica, del 20,72% en agua potable.</p>

		Por otra parte, los gastos e inversiones realizadas en el 2020 suman un total de Bs. 18.734 (dieciocho mil setecientos treinta y cuatro 00/100 bolivianos).
Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1	<p>En 2016 se promovió la digitalización de la documentación para evitar el consumo de papel. Los escáneres obtenidos en 2015 fueron de gran utilidad para este fin.</p> <p>En 2017 se menciona que se recicló el 12% de los formularios preimpresos dados de baja en el almacén.</p>
Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	1.5.2	<p>En el 2016 el banco promovió el descarte seguro de todos los materiales y sustancias tóxicas, incluyendo pilas, cartuchos de tintas de impresión y copia, solventes, etc.</p> <p>En años posteriores no se evidenció actividades adicionales.</p>
Actividades de reforestación	1.6.	No realiza actividades de este tipo.
Concientización y otros programas	1.7.	<p>En 2019 la Jefatura Nacional de Administración y Servicios es la encargada de la ejecución, monitoreo y supervisión del PGA (Proyecto de Gestión Ambiental). En ese marco, el Banco ha llevado a cabo una campaña de sensibilización a todo el personal mediante mails, que inició en noviembre 2019. En 2020 el PGA se mantiene.</p> <p>Se instauró una campaña navideña, se invitó a que los colaboradores armen el árbol de Navidad de su agencia usando material reciclado. La invitación a la participación de los hijos de los colaboradores se hizo para que realicen tarjetas navideñas con material reciclado.</p>

		Más de 30 agencias y sucursales participaron en el armado de los árboles navideños y más de 60 niños (entre 3 a 12 años) participaron en la elaboración de tarjetas navideñas.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No existen elementos al respecto.
Productos Verdes	1.9.	No cuenta con productos de este tipo.

4.1.7. Banco Ganadero S.A.

Cuadro 9 Resumen de la dimensión ambiental Ganadero

Indicador	Cód.	Descripción
Cálculo de huella de carbono	1.3.	No realiza la medición de la huella de carbono.
Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.	<p>Para el 2016 se cambiaron los focos tradicionales por focos con tecnología LED en todas las oficinas centrales a nivel nacional.</p> <p>A finales del 2017 se implementó en Agencia Roca y Coronado la instalación y puesta en marcha de paneles solares de Sistema Fotovoltaico de Autoconsumo de energía, con una capacidad de producción de 15.518 KWh-año. El consumo de energía eléctrica en los meses de diciembre 2017, enero y febrero de 2018 respecto al año anterior se redujo en un 47%.</p> <p>En 2016 se realizó una auditoría energética en oficina central Santa Cruz que arrojó, entre otras medidas sugeridas, la gestión de máxima demanda de potencia en períodos de punta (apagado de aires en ciertos períodos y horarios) y la compra de temporizadores para apagado de aires. El Banco tiene como política interna que toda apertura de oficina debe contar con</p>

luminaria LED, que es más eficiente y de menor contaminación. A 2017, el 58% de los puntos de atención a nivel nacional ya contaba con esta tecnología.

Para 2018 en la oficina central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra se realizaron mejoras al sistema de bombeo de agua, la compra de fan coils y temporizadores que ayudan a mantener la temperatura adecuada para el edificio, ahorrando en el consumo de energía eléctrica.

En la gestión 2019, la oficina Norte de Santa Cruz cuenta con un sistema de iluminación inteligente que funciona con energía solar a través de la instalación de un conglomerado de paneles de 30,6 KW en el techo del edificio.

En 2020 se reemplazó toda la iluminación de los puntos de atención (PAF) a nivel nacional para adoptar la tecnología LED; también se instalaron equipos de aire acondicionado con gas ecológico r410 en nuevas edificaciones y temporizadores.

Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1	<p>En el 2016 el Banco mantuvo un convenio con empresas que efectúan la compra de papel utilizado o reciclado de propiedad del banco para su posterior reutilización en fabricación de papel de hogar.</p> <p>Para el 2017 se utilizaron portafolletos de material reciclable. Por otro lado, para efectos de mensajería interna se utilizan sobres manila reciclables, que tienen la resistencia y capacidad para ser utilizados hasta 30 veces. Se habilitó en el sistema de ATM la opción de preguntar si el cliente requiere imprimir su extracto</p> <p>En el 2019 se realizó la compra de resmas con certificación FSC o de bagazo de caña de azúcar, instalación de islas de impresión que optimizan el uso de papel e impresoras.</p>
---	-------	---

Reciclaje	1.5.2	Para el año 2017 se envió alrededor de 90 kg de equipos
------------------	-------	---

<p>de equipos electrónico s en desuso (RAEEs)</p>	<p>electrónicos en desuso. Se mantiene un convenio con la Fundación Fundare. No se vio ninguna actividad relacionada hasta el 2019, los dispositivos electrónicos y eléctricos en desuso se envían a depósito.</p>
<p>Actividades de reforestación</p>	<p>1.6. No realiza actividades de este tipo.</p>
<p>Concientización y otros programas</p>	<p>1.7. Para 2016 el programa GREENPYME de la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) tiene por objeto aumentar la competitividad de las PYME, reduciendo sus costos a través de la inversión en eficiencia energética.</p> <p>Este informe presenta los resultados de la auditoría energética mencionada en un punto anterior.</p> <p>Se implementó un parqueo para bicicletas en la agencia de Porongo.</p> <p>En 2019 se realizó un programa de concientización ambiental y difusión de material informativo.</p> <p>En 2020 se realizó la certificación de edificios corporativos, el Banco inició un plan de certificación ambiental con la metodología de construcción sostenible EDGE y junto a un consultor externo medioambiental se trabajará en certificar sus edificios en eficiencia energética. EDGE fue creado por la Corporación Financiera Internacional, miembro del Grupo del Banco Mundial como una herramienta de transformación que es rápido y fácil de usar. En la gestión 2020 se proyectó un plan de certificación en 4 etapas, iniciando con la sucursal de Santa Cruz</p>

		con un proceso de diagnóstico.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	<p>En la gestión 2017 se diseñó el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SARAS). La puesta en marcha del sistema SARAS, supone que todas las nuevas operaciones de las Bancas Empresa, Productiva y PYME, deberán tomar en cuenta aspectos ambientales y sociales en el proceso de otorgamiento del crédito.</p> <p>Para 2019 dicho sistema es el pilar fundamental de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y forma parte importante de acuerdos con organismos internacionales de fondeo como son la Agencia Francesa de desarrollo (PROPARCO), el Banco de Desarrollo Holandés (FMO), la International Finance Corporation (IFC) el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), este último del grupo BID y accionista del Banco.</p> <p>El desempeño de la cartera relacionada al sistema SARAS alcanzó un porcentaje (64% de la cartera total).</p>
Productos Verdes	1.9.	No cuenta con productos de este tipo.

4.1.8. Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

Cuadro 10 Resumen de la dimensión ambiental BMSC

Indicador	Cód.	Descripción
Cálculo de huella de carbono	1.3.	No realiza la medición de la huella de carbono.
Gestión para el ahorro de	1.4.	Para el 2016 se realizó el pagado de iluminación de oficinas en horarios no laborables y donde haya luz natural, uso de aires acondicionados en horarios específicos y ajuste a la temperatura

<p>energía y agua</p>	<p>de confort, cambio a luminarias de mayor eficiencia.</p> <p>En cuanto al consumo de agua, se capacitó a los funcionarios para hacer uso responsable de ésta.</p> <p>Para 2017 no se vieron cambios; en las gestiones 2018 y 2019 solamente se realizó la estimación del consumo en ambos casos.</p>
<p>Consumo y reciclaje de papel y otros</p>	<p>1.5.1 El total de kilogramos de residuos recolectados durante el año 2017 en la ciudad de Santa Cruz fue de 5.809; del cual el 97% corresponde al residuo de papel los cuales son entregados a la empresa Kimberly Clark para su reutilización. Durante los años posteriores se procedió de igual manera.</p> <p>En el año 2017 se realizó la estimación de consumo de papel.</p> <p>Para el año 2018 se redujo el consumo de papel en 7%. Se usó un 4% de papel reciclado del papel total.</p> <p>Para 2019 nuevamente se hace mención a la estimación del consumo anual.</p>
<p>Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)</p>	<p>1.5.2 No realiza actividades de este tipo.</p>
<p>Actividades de reforestación</p>	<p>1.6. No realiza actividades de este tipo.</p>
<p>Concientización y otros</p>	<p>1.7. Para 2018 se implementó la campaña "Cuidemos la casa de todos", que consistía en brindar consejos prácticos para el consumo de luz, papel, agua dentro de la institución. Se realizó</p>

programas		una campaña de concientización a 1400 funcionarios. En Facebook se lanzaron artes de concientización acerca del reciclaje y Hora del Planeta. En 2019 se mantuvo la difusión por Facebook.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No se menciona ninguna medida al respecto.
Productos Verdes	1.9.	No cuenta con productos de este tipo.

4.1.9. Banco de la Nación Argentina S.A.

Cuadro 11 Resumen de la dimensión ambiental BNA

Indicador	Cód.	Descripción
Cálculo de huella de carbono	1.3.	No realiza la medición de la huella de carbono.
Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.	En 2016 la sucursal contaba con luminarias de bajo consumo eléctrico en todo el edificio, a la vez que con un sistema de encendido mediante sensores de movimiento. Para 2017 se menciona que se redujo el consumo de energía en 9,3% y agua en 12,12%, sin embargo, no se implementaron nuevas medidas. De igual manera, en 2018, 2019 y 2020 no se implementó ninguna acción, aunque sí se evidenciaron reducciones de consumo en cada gestión.
Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1	Durante la gestión 2016 se reciclaron 1150 Kg papel, 59 Kg de cartón, 202 Kg de periódico, 11 Kg de PET y 68 Kg de chatarra, entre otros elementos como ser cartuchos de tóner y focos. Este trabajo fue apoyado a través de la Fundación para el Reciclaje –

		<p>FUNDARE. En la misma gestión la entidad utilizó 700 Kg de papel, el cual se encuentra certificado bajo CERFLOR.</p> <p>En 2017 el banco utilizó 800 Kg de papel con las mismas características mencionadas.</p> <p>Para 2017 se reciclaron 103 kg de papel periódico, 106 kg de cartón, 29 Kg de PET y 4 Kg de chatarra, también tóner y focos.</p> <p>El año 2018 1340 kg de papel periódico y cartón, 30 kg de PET. Se emplearon 1200 kg de papel certificado.</p> <p>Para 2019 345 kg de papel, cartón 10 kg, PET 40 kg, llantas 30 kg y vidrio 3 kg. Se usó 932 kg de papel certificado</p> <p>En 2020 551 kg de papel, cartón 39 kg, PET 21 kg, chatarra 55 kg y vidrio 15 kg, se empleó 1250 kg de papel certificado.</p> <p>Se siguió trabajando con FUNDARE en todas las gestiones.</p>
Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	1.5.2	No realiza actividades de este tipo.
Actividades de reforestación	1.6.	No realiza actividades de este tipo.
Concientización y otros programas	1.7.	No se menciona programa alguno.

Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No realiza actividades de este tipo.
Productos Verdes	1.9.	No cuenta con productos de este tipo.

4.1.10. Banco Nacional de Bolivia S.A.

Cuadro 12 Resumen de la dimensión ambiental BNB

Indicador	Cód.	Descripción
Descripción del proceso de la planificación de Programas y actividades	1.1.1	La entrevista arrojó que, básicamente depende de los resultados de la medición de la huella de carbono. Esto les orienta hacia dónde deben trabajar. Existe un programa orientado al agua para poblaciones sin acceso a este elemento, pues más de dos millones de bolivianos se ven comprometidos en este sentido. Este programa se implementó desde 2015 y es una integración social y medioambiental. La ONG, Visión Mundial, les proporciona un informe técnico en coordinación con la alcaldía del municipio y los pobladores de la comunidad. Estos últimos reciben capacitación para el cuidado del sistema de agua, para que lo repliquen en la comunidad. Este sistema es de propiedad de la población.
Política de medio ambiente	1.1.2	Durante la entrevista se expresó que dentro de la Política de RSE están establecidas las áreas de actuación y una de las materias es la gestión ambiental, la gestión de RSE del banco está orientada a la consecución de los ODS, se quiere influir en el aporte a la consecución de estos objetivos. Se trabaja la dimensión de medio ambiente de manera interna en la función operativa de la entidad y también hacia afuera.

		Se basan en lo que está establecido en las normas internacionales para trabajar los temas de medio ambiente.
Participación de los grupos de interés	1.2.1	<p>Según la entrevista se menciona que tienen un programa denominado DAR, donde los colaboradores, con sus acciones responsables de minimizar el consumo energía eléctrica, agua y papel.</p> <p>Asimismo, se expresa que en el país la gente no está totalmente consciente del tema medioambiental, por eso es importante trabajar en temas de concientización desde los funcionarios que se convierten en promotores de cuidado del medio ambiente. El estado tampoco cuenta con políticas de cuidado de medio ambiente.</p>
Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2	<p>En la entrevista se señaló que cada grupo de interés tiene prioridades diferentes, por ejemplo, los accionistas orientan a que exista equilibrio entre el cuidado del medioambiente y el retorno económico.</p> <p>En general, el cuidado del medioambiente está bastante apalancado por las nuevas generaciones, existe compromiso, comprensión y entusiasmo de lo que representa el cambio climático. Por eso es muy importante que todas las empresas e instituciones se sumen al tema de la concientización, ya que, a mayor cantidad de personas conscientes de este tema, se podrá hacer la diferencia.</p> <p>Un tema de relevancia es la pobreza, pues las personas que sufren estas carencias tienen otras prioridades.</p> <p>Parte también de la educación en los colegios y que las generaciones demanden también a sus gobiernos políticas de cuidado del medioambiente.</p>
Cálculo de	1.3.	Anualmente el banco cuantifica y mide su impacto

<p>huella de carbono</p>		<p>ambiental, la huella de carbono del 2016 corresponde a 2.896 t de CO₂, la mayor fuente de emisión corresponde al consumo de energía eléctrica seguido por viajes de personal vía aérea.</p> <p>El año 2017 el banco emitió 3.055 t de CO₂</p> <p>En la gestión 2018 la HC del banco fue de: 3.139 t de CO₂.</p> <p>En la gestión 2019 la HC del banco fue de: 3.330 t de CO₂.</p> <p>En la gestión 2020 la HC del banco fue de: 2.592 t de CO₂.</p>
<p>Gestión para el ahorro de energía y agua</p>	<p>1.4.</p>	<p>En la gestión 2016 el banco por sexto año consecutivo participo de manera voluntaria en “La hora del planeta”, apagando sus luces de sus instalaciones a nivel nacional.</p> <p>En 2017, 2018, 2019 y 2020 también se participó.</p> <p>En la gestión 2019 se instaló grifos ahorradores, se implementó el sistema de videoconferencia, para evitar el desplazamiento y viajes aéreos.</p> <p>Promoción del uso responsable de energía eléctrica en las instalaciones del banco.</p>
<p>Consumo y reciclaje de papel y otros</p>	<p>1.5.1</p>	<p>El 2016 se actualizó la norma de uso y racionalización del papel; se establece la compra de papel reciclado industrial o proveniente de caña de azúcar, algodón u otra materia prima renovable.</p> <p>En los años posteriores se compró papel que cuenta con certificación de elaboración con material ecológico.</p>
<p>Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)</p>	<p>1.5.2</p>	<p>En 2016 el banco empezó a reciclar todos los equipos eléctricos y electrónicos en desuso de cada una de las sucursales en alianza con RECICLA Y FUNDARE. Lo que permitió reducir 92 t de CO₂ para este año.</p> <p>En la gestión 2020 han sido 299 las unidades desechadas, haciendo un total de 1862 k.</p>

		Reciclaje de material de promoción como lonas, vallas.
Actividades de reforestación	1.6.	No se observaron actividades de este tipo.
Concientización y otros programas	1.7.	<p>Programa medioambiental “Desafío, ahorra y Regala” DAR desafía a los funcionarios a ahorrar el consumo de agua, papel, y electricidad. El 50% del monto ahorrado los funcionarios lo donan a diferentes causas sociales.</p> <p>Durante la entrevista se brindaron detalles de su apoyo a la institución “Tocolpacha”, ya sea económicamente o difundiendo temas referidos al cuidado del medio ambiente. También se apoyó a la WWF con difusión de información y elaboración de material, el programa “Agua, valoramos la vida” en alianza con Visión Mundial.</p>
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	<p>En la política de Gestión de Riesgo de Crédito de la entidad se encuentra el detalle de las actividades consideradas prohibidas y/o las que están restringidas por el impacto ambiental y social que generan, políticas encargadas de realizar seguimientos periódicos (mínimo dos veces al año) a los clientes del segmento de banca empresarial que podrían incurrir en estos riesgos.</p> <p>También en la entrevista se complementó que están adheridos a una organización de las Naciones Unidas para las entidades financieras, donde cuentan con una lista de exclusión de actividades que un banco no puede financiar temas relacionados a la legitimación de ganancias ilícitas y medio ambiente.</p>
Productos Verdes	1.9.	<p>No se observaron productos de este tipo.</p> <p>Sin embargo, en la entrevista se aclaró que este año están trabajando con un proyecto de asistencia técnica con la CAF</p>

y la KWF de Alemania en un proyecto de créditos verdes. La idea es desarrollar una línea de créditos donde la gente que incorpora acciones del medio ambiente pueda tener una menor tasa de interés, en cuanto al consumo de energía eléctrica y combustibles fósiles.

4.1.11. Banco Prodem S.A.

Cuadro 13 Resumen de la dimensión ambiental Prodem

Indicador	Cód.	Descripción
Descripción del proceso de la planificación de Programas y actividades	1.1.1	El Banco hace una planificación para cinco años, realiza un taller de materialidad, haciendo grupos focales, entrevistas con grupos de interés, talleres a nivel gerencial y Directorio, ahí se definen los pilares, los temas materiales y grupos de interés para la implementación de la estrategia de RSE. A partir de ello se elabora el documento y se socializa con los grupos de interés por medio de páginas web, memorias, interacción con los clientes en las agencias.
Política de medio ambiente	1.1.2	Engloba los lineamientos por los cuales implementan los programas y proyectos y la normativa específica interna del banco. Es el lineamiento que da las directrices y enfoques de RSE, se especifica los pilares fundamentales del plan del trabajo.
Participación de los grupos de interés	1.2.1	Según la entrevista, existe colaboración de voluntarios, el personal es muy comprometido con este tipo de campañas.
Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2	De acuerdo a la entrevista, las jornadas de limpieza en áreas rurales o periurbanas altamente contaminadas han sido una demanda de los clientes y de la comunidad donde el banco tiene presencia.

			Los grupos de interés, sociedad y funcionarios han pedido apoyar el tema de seguridad alimentaria, trabajan con huertos urbanos y periurbanos. Estos huertos están relacionados con el reciclaje, agronomía limpia y orgánica, el cuidado del suelo
Cálculo de huella de carbono	de	1.3.	No se realiza la estimación.
Gestión para el ahorro de energía y agua	de	1.4.	<p>En 2016 se fueron realizando las gestiones de procesos de contratación para el cambio de tecnología en cuanto a iluminación; hasta ese momento una sucursal y dos agencias ya contaban con el sistema completo de luces LED.</p> <p>Para 2017 varias áreas de Oficina Nacional, una sucursal y diez agencias tenían esta tecnología.</p> <p>En los años posteriores no se menciona nada más al respecto.</p> <p>En la entrevista se profundizó que aún no se trabajó de manera formal ya que no ha sido una prioridad para el banco, su enfoque está dirigido más a la comunidad.</p>
Consumo y reciclaje de papel y otros	y de	1.5.1	No se realizan actividades al respecto.
Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	de	1.5.2	No se realizan actividades al respecto.
Actividades de reforestación	de	1.6.	No se realizan actividades al respecto.

**Concientización
y otros
programas**

1.7. En el 2016 y 2017 se realizaron campañas, las cuales fueron: Salvemos el planeta, Reciclemos el papel, Más que un papel, Ahorremos energía, Ahorremos agua potable. Sin embargo, no existen más detalles de éstas.

En la gestión 2018 se llevó adelante la campaña Copacabana en Acción, consistía en la limpieza de la playa de Copacabana y talleres de concientización de la población de la comunidad y estudiantes sobre el recojo de los residuos sólidos. Otra campaña fue Reutilizando ayudamos al Planeta: Ecoladrillos, se tradujo en la sensibilización del manejo de residuos sólidos. Otra sería Una tapita por los chicos, en ésta se recolectó la mayor cantidad de tapas posibles para comprar insumos médicos para niños con cáncer. Finalmente, campañas internas de concientización.

En el 2019 se dio continuidad a algunas campañas y programas de la gestión pasada, también se implementaron otras, como Mi jardín ecológico, que se tradujo en temas ambientales y de reciclaje de basura. Además de implementar un jardín con material reciclado en la escuela Virgen del Socavón de la ciudad de El Alto.

En el 2020 el Banco realizó tres jornadas de limpieza de recolección de residuos (basura) en zonas altamente contaminadas y de riesgo ambiental, específicamente en los municipios de: El Alto, Copacabana y Cochabamba, respectivamente. De igual manera, implementó tres jardines ecológicos y huertos urbanos en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, denominados jardines ecológicos. Finalmente, El Banco donó equipamiento al cuerpo de bomberos

		voluntarios del Parque Nacional Noel Kempff Mercado (Chiquitanía), para contribuir al combate de incendios forestales y el resguardar a las comunidades del área de influencia.
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No se tienen elementos al respecto. En la entrevista se declaró que sí existen preguntas que realizan algunas sucursales porque tienen políticas de no otorgar crédito a negocios que puedan ocasionar mucho impacto medioambiental (mineras, curtiembres). Les interesa que el impacto de sus colocaciones no sea muy nocivo con el medio ambiente.
Productos Verdes	1.9.	En la entrevista se complementó que el Banco no generó productos ecológicos. Sí tiene programado ayudar con asistencia técnica, planificación de algunos créditos.

4.1.12. Banco Solidario S.A.

Cuadro 14 Resumen de la dimensión ambiental BancoSol

Indicador	Cód.	Descripción
Descripción del proceso de la planificación de Programas y actividades	1.1.1	Las acciones de RSE responden a las necesidades de una parte importante de la población. A su vez, éstas son definidas y planeadas en base a un estudio detallado de priorización de los aspectos materiales que responden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Buscamos que las buenas prácticas ambientales se enmarquen con la aplicación de las 3R's (reciclar, reducir y reutilizar recursos), según la entrevista realizada.
Política de medio ambiente	1.1.2	Su política de medio ambiente consiste en contribuir a reducir el impacto del banco, por ejemplo, la huella de carbono y su reducción, crear conciencia en ahorro de

		energía, agua y papel. También dentro de las finanzas sostenibles lo que se busca es contribuir con el impacto de la huella de carbono de los prestatarios, trabajar con ellos para que se pueda influir en la reducción de sus huellas de carbono, se busca reducir el impacto de la cartera, según se mencionó en la entrevista
Participación de los grupos de interés	1.2.1	En la entrevista se mencionó que muchas generaciones, nuevas especialmente, tienen más conciencia con el cuidado del medio ambiente, esto ayuda a generar mayor compromiso y, por ende, existe muy buena predisposición.
Sugerencias de los grupos de interés	1.2.2	<p>No se rescató en algún diálogo algo preciso, pero sí se ve que la población es ahora mucho más consciente en este aspecto. Por eso mismo, es importante que se pueda trabajar en la empresa para crear conciencia hacia adentro y afuera. Hacer acciones más grandes y no sólo a nivel de operaciones, sino la cartera de créditos. La misma conciencia y exigencia del consumidor es lo que impulsa a que las empresas sean ahora más conscientes de sus acciones y son parte para poder apoyar y crear dicha conciencia, según la entrevista.</p> <p>También menciona que su política de Integración y Cooperación con los GI es la que determina la identificación de los grupos de interés y los mecanismos de diálogo con ellos, pues tienen un impacto ya sea negativo o positivo, es decir, para eliminar, por ejemplo, los impactos negativos, se trabaja con mecanismo de comunicación y dialogo; esta política define cuáles serán estos, por decir, las líneas de atención con clientes, puntos de reclamo, página web, buzones y varios canales que tienen los clientes. Los</p>

			colaboradores, de igual manera, tienen canales propios internos para hacer llegar comunicados. Todo esto ayuda a identificar las necesidades y qué programas se deben trabajar para que se beneficien los grupos de interés.
Cálculo de huella de carbono	de	1.3.	Se realiza de forma bienal, en este caso, 2015, 2017, 2019; según se explica en sus informes.
Gestión para el ahorro de energía y agua	de	1.4.	Entre 2015 y 2016 se invirtieron USD 656.684 para realizar el cambio a tecnología LED en los PAF's (Puntos de Atención Financiera). Para las gestiones posteriores no se encontró información al respecto en los demás informes.
Consumo y reciclaje de papel y otros	y de	1.5.1	No se menciona acciones específicas al respecto.
Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	de	1.5.2	No se menciona acciones específicas al respecto.
Actividades de reforestación	de	1.6.	No se menciona acciones específicas al respecto.
Concientización y otros programas	otros	1.7.	En 2015 se desarrolló un proyecto piloto de compensación de la Huella de Carbono emitida por el Rally Dakar – Tramo Bolivia 2015. Éste consistía en La implementación del Proyecto de compensación de la Huella de Carbono del Dakar en el tramo Bolivia en 2015, con la instalación de cocinas solares en diferentes comunidades. De manera específica, la institución realizó la compra de cuatro cocinas

solares.

A partir de 2017 la Unidad de Capital Social cuenta con su Política de Medio Ambiente debidamente aprobada y vigente al 2018. Se dice que, de esta manera, se genera conciencia en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medioambiente, capacitando en buenas prácticas ambientales como la aplicación de las 3R's (reciclar, reducir y reutilizar recursos). No obstante, no se tienen acciones explícitas plasmadas en sus informes.

Adicionalmente, durante la gestión 2017 se realizó el Diagnóstico de Gestión Ambiental del Banco con el apoyo de la empresa SASA, Servicios Ambientales.

Análisis de riesgo ambiental

1.8. En el año 2016 se menciona la elaboración de formularios socioambientales a clientes prestatarios, pero sin mayor profundización.

En la entrevista se aclaró que se solicita principalmente la licencia ambiental, en caso de que cuenten con ella y sólo hasta ahí, porque si se trata de trabajar de forma más seria sobre el tema de riesgos ambientales o sociales, debemos tener respaldo de la autoridad para pedir más información porque la gente se molesta si les pides más información, sin embargo, no se tiene evidencia en la información secundaria.

Productos Verdes

1.9. No cuenta con productos de este tipo.

4.1.13. Banco Unión S.A.

Cuadro 15 Resumen de la dimensión ambiental Unión

Indicador	Cód.	Descripción
Cálculo de huella de carbono	1.3.	No se observó esta actividad
Gestión para el ahorro de energía y agua	1.4.	<p>En la gestión 2016 se implementó un proyecto que consistió en cambiar 2.388 luminarias tradicionales a LED.</p> <p>En el año 2017 se continuó con el proyecto cambiando 2.254 luminarias.</p> <p>Para el año 2018 el 10% de las luminarias en todas las oficinas son LED. El 2019 solo se realizó el mantenimiento.</p> <p>Control de máquinas encendidas fuera del horario de oficina, en la gestión 2016 se contaban con 26 equipos encendidos, en el 2017 con 17 equipos encendidos. El ahorro en dinero generado a través de esta acción para 2017 fue de 3.281 Bs.</p> <p>Para el año 2018 se contaban con 57 equipos encendidos y para la gestión 2019 con 35 equipos. El dinero ahorrado generado a través de esta acción para para esta gestión fue de Bs 3.166.</p> <p>Huella Hídrica, desde el 2015 se realiza el seguimiento al consumo mensual de agua. En el 2016 se implementó el proyecto de cambio de grifos normales a ecológicos, durante esta gestión se cambiaron 163 grifos, en la gestión 2017 se cambiaron 168 grifos. Se registró un ahorro de \$us 24.765 en comparación al año base 2015.</p> <p>En la gestión 2019 se dio continuidad dando mantenimiento a los grifos instalados.</p>

Consumo y reciclaje de papel y otros	1.5.1	En el año 2017 se recicló 250 Kg de papel, se gestionó la compra de papel reciclado de PAPELBOL, también se implementó el proyecto de control de impresiones. Durante la gestión 2019 se contó con un total de 36.316.209 impresiones. Para la gestión 2019 y 2020 se dio continuidad a la política de uso de papel reciclado.
Reciclaje de equipos electrónicos en desuso (RAEEs)	1.5.2	No se observó esta actividad
Actividades de reforestación	1.6.	En el año 2019 con el objetivo de promover huertos en casa se realizó la actividad “Sembrando vida” con la participación de 480 funcionarios.
Concientización y otros programas	1.7.	No se observó este tipo de programas
Análisis de riesgo ambiental	1.8.	No se observó esta actividad.
Productos Verdes	1.9.	No se observó este producto

4.1.14. Alianzas con organizaciones o fundaciones

Cuadro 16 Alianzas con organizaciones o fundaciones

Entidad	Ítem	Cód.	Respuesta
Todas las entidades	Alianzas con organizaciones o fundaciones	1.1.3.	Las entidades respondieron, en general, que se genera la idea, la asignación presupuestaria, y se busca una organización para ejecutarla. De acuerdo a la necesidad es que se busca la

organización o fundación que mejor se adapte a los requerimientos. Otra perspectiva es por parte de la comunidad a ser beneficiada, pues se comenta que ésta debe estar predispuesta a que el proyecto se lleve a cabo, en especial en áreas rurales. Normalmente en este caso los programas se hacen en conjunto con organizaciones, en vista de que demandan mayor cantidad de recursos en general. En particular, el banco BISA expresa que también es para que la acción a ejecutarse se valide.

En todos los casos se busca entrar en contacto con instituciones expertas en el tema o que tengan experiencias similares, como en el caso de FUNDARE o RAEE RECICLA, que son requeridas por una gran mayoría de los bancos, gracias a su reputación y experticia.

4.1.15. Análisis y hallazgos finales de la primera variable

Descripción del proceso de la planificación de programas y actividades

De las entidades que se lograron entrevistar se rescata que la planificación de actividades y programas medioambientales difiere mucho de banco en banco. Para el banco Económico se realiza benchmarking, para el banco Sol se busca que las acciones se enmarquen en su programa de las 3R's, para el banco Prodem la planificación se hace para cinco años. En el caso del banco Fie se evidencia que el foco de mayor atención en temas medioambientales es el área rural y comunidades, esto también debido a que el giro de negocio se centra en este sector, tal como se

menciona; dicho esto, una parte importante para ellos es contar con la colaboración de organizaciones con experticia en el tema. El banco BISA menciona que se basa en la evaluación de resultados al final de la gestión. Por último, el banco Nacional de Bolivia indica que mucho depende de la medición de la huella de carbono, además, en su caso, también, de acuerdo al proyecto, se toma en cuenta contar con la participación de algún ente u organización.

Todas las entidades que se entrevistaron usan el Estudio de Materialidad para identificar los temas que son de relevancia para sus grupos de interés, un punto de partida para la planificación y posterior ejecución de actividades de RSE es la medición de la Huella de Carbono, pues les permite saber cuáles son las actividades que más emisiones de CO2 producen.

Política de medio ambiente

De acuerdo a las entrevistas realizadas; El banco Económico enfatiza que se debe dar prioridad a lo que la entidad afecta, en su caso, energía eléctrica, consumo de papel; en base a esto es que se estableció la política asumida. En el caso del banco Sol se busca contribuir a la reducción de su huella de carbono, de igual manera, se intenta mitigar el impacto generado por sus clientes. De parte del banco Prodem no se dio una respuesta muy clara, simplemente se expresa que la política en general de RSE engloba los lineamientos por los cuales implementan los programas y proyectos y la normativa específica interna del banco. El banco Fie manifiesta que cuenta con una política de RSE con enfoque de medioambiente, que se encuentra en etapa de transición, a la espera de la aprobación de una política de sostenibilidad, trabajan bajo los parámetros de gestión de su huella de carbono y el financiamiento sostenible. Se tiene un enfoque interno y externo. Financiar responsablemente, tener listas de exclusión y ser conscientes del impacto que puede ser generado, también de parte de sus proveedores; se quiere lograr una transición a carbono cero. Algo similar ocurre con relación al banco BISA, su política de RSE contempla al medioambiente, cuentan con políticas de gestión de residuos y gestión de requisitos para la otorgación de créditos. Para concluir, el banco Nacional de Bolivia también tiene en cuenta al

medioambiente en su política de RSE. Se enfatiza los ODS y se busca trabajar interna y externamente.

Participación de los grupos de interés

Todas las entidades entrevistadas coinciden en que sí existe predisposición por parte de los colaboradores. Dos entidades indican que las generaciones jóvenes son las más comprometidas. Algunas entidades también incluyen a las familias de los colaboradores en la realización de actividades.

Sugerencias de los grupos de interés

De las entidades entrevistadas, en general cada grupo de interés demanda distintas necesidades y las entidades, en la medida de sus posibilidades, cumplen con estas, priorizando algunas más que otras.

El banco Económico principalmente menciona que constantemente se busca mejorar las contribuciones hacia los grupos de interés, aunque no indica en específico algo relacionado a la dimensión medioambiental. El banco Sol menciona en particular que la población es actualmente más consciente en cuanto a los temas medioambientales. Existe dos aportes en particular que el banco Prodem expresa, que posteriormente fueron materializados: Jornadas de limpieza en zonas rurales y periurbanas y huertos alimentarios en zonas urbanas y periurbanas. En cuanto al banco Fie los altos mandos siempre toman en cuenta al medioambiente; también se hace la denotación de que existe una baja percepción de la importancia del medioambiente en la sociedad boliviana, pues existen prioridades de mayor relevancia para la población, ya sea de empleo, principalmente, salud y educación. Sin embargo, en zonas rurales la percepción de la afectación al medioambiente es más evidente, especialmente por los resultados del cambio climático. El banco BISA destaca su programa de reforestación entre los de mayor recepción y alcance por sus grupos de interés. El banco Nacional de Bolivia también hace hincapié en que en el entorno existen prioridades más latentes, como la pobreza. También que debe existir exigencia al gobierno para

poner en marcha políticas y acciones al respecto. Es necesario que en el sector educativo se visibilice más este tema.

Cálculo de la huella de carbono.

En este ámbito seis de las trece entidades realizan la estimación de la huella de carbono, ya sea de forma anual o bienal. Cabe mencionar que, con el transcurso de las cinco gestiones analizadas, el alcance del cálculo fue gradualmente considerando a más sucursales o PAF's (Puntos de Atención Financiera).

Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos

Siete bancos tienen alianzas con RAEE RECICLA, para la disposición adecuada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. En particular, no se dio continuidad en los casos del banco Económico y Fossil, pues sólo se lo hizo por un año, ya que no se evidenció información al respecto en los demás informes de sostenibilidad.

Consumo de papel y reciclaje de papel usado

Ocho entidades tienen alianzas con organizaciones como FUNDARE y GAMLP para el reciclaje de papel y otros materiales similares. En dos entidades contribuyen a AFANIC de la ciudad de Santa Cruz (Fundación Amigos y familiares de Niños con Cáncer Afanic).

Cuatro entidades emplean papel proveniente de fuentes renovables.

Acciones para la reducción de consumo de energía eléctrica

Once de las entidades realizaron la transición a luminarias LED en sus sucursales y PAF's, no obstante, no se esclarece si todas las instalaciones tienen implementadas esta tecnología.

El banco BISA llevó adelante la instalación de paneles fotovoltaicos en las oficinas centrales del eje troncal, mientras que el banco Ganadero en dos agencias de la ciudad de Santa Cruz.

Los bancos Fossil, Ganadero y Nacional de Bolivia se cambiaron, en Santa Cruz, los equipos de climatización (aires acondicionados) por unos que emplean gas ecológico para su funcionamiento.

Acciones para la reducción de consumo de agua

Cuatro entidades hacen mención del cambio de grifos de agua por tecnología de apagado automático, nuevamente, no se especifica si están instalados en todas sus sucursales.

Actividades de reforestación

Cinco entidades impulsaron actividades relacionada a la reforestación, como arborización, jardines ecológicos, huertos urbanos, entrega de plantines a los colaboradores. Existe una actividad a cargo del banco FIE, que se considera como reforestación, de la cual se espera una reducción de 137.168 tCO₂ en 8 años de desarrollo de los árboles ubicados en parcelas del parque Madidi donde se ejecuta el programa de compensación Identidad Madidi.

Productos Verdes

El banco Económico cuenta desde la gestión 2020 con el crédito de Consumo Ecológico para financiar la adquisición de motos eléctricas.

Por parte del banco BISA, de acuerdo a la información recabada en la entrevista, existen los productos: crédito Consciente BISA Auto, que implica la reducción de la tasa de interés a quienes comprarán un auto eléctrico o híbrido y el crédito BISA Hogar Consciente, con una menor tasas de interés para aquellos créditos destinados a la construcción de viviendas con medidas medioambientales, ya sea reducción de consumo de energía convencionales, gestión de aguas residuales de la vivienda. Cabe mencionar que la entrevista se llevó a cabo en la gestión 2021, por lo que la información corresponde a ese año.

Por último, el banco FIE cuenta con los siguientes productos: Crédito PyME, crédito que se otorga a pequeñas y medianas empresas, generalmente negocios en

crecimiento, destinado a mejorar el proceso de producción. El pago de la cuota se adecúa al ciclo productivo de la empresa; Crédito Productivo que aporte a los sectores estratégicos de la economía del país, generadores de excedentes. Permite que los productores bolivianos optimicen sus procesos productivos y tengan mejores condiciones para el desarrollo de sus actividades, a través de productos y tecnologías adecuadas a cada sector y el Crédito Agropecuario que fomenta la inclusión financiera de un segmento poco atendido. Financia responsablemente a productores agropecuarios, aportando a la seguridad alimentaria en el país y al fortalecimiento sostenible del sector. Este producto complementa la oferta de la amplia red de oficinas en zonas rurales, evitando el traslado del cliente.

Evaluación de riesgos medioambientales en la otorgación de créditos

El banco BISA cuenta con el Manual de Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y el Sistema de Calificación de Solicitudes de Crédito.

Dentro del banco Fassil existe una política crediticia donde se incluye una lista de operaciones excluidas, también el área de Banca Verde y Responsable planea implementar un sistema de gestión de riesgos ambientales y climáticos.

El banco FIE cuenta con una lista de exclusión de actividades nocivas para el medioambiente, también se emplea la ficha socioambiental, que tiene el propósito de conocer el comportamiento social y ambiental de clientes de crédito de la microempresa. La misma es llenada de forma conjunta entre el/la cliente y el/la oficial de crédito, considerando información en los siguientes ámbitos: (a) Trabajo de menores, (b) condiciones laborales, (c) seguridad e higiene, y (d) medioambiente y comunidad.

El banco Ganadero tiene implementado el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SARAS), que consiste en verificar que las propuestas de crédito de la cartera empresarial y PYME no estén consideradas en las actividades en la lista de exclusión. Deberán contar con una precategorización de riesgos ambientales y sociales, de acuerdo a su actividad económica efectuada por el Ejecutivo Comercial. Dicha

precategorización deberá enmarcarse dentro de lo dispuesto en el instructivo correspondiente y tendrá la finalidad de determinar de manera inicial la categoría de riesgos del cliente. En el cuadro resumen del Banco se encuentra más información detallada del Sistema.

Finalmente, el banco Nacional de Bolivia cuenta con un marco de gestión para identificar, analizar y evaluar el riesgo ambiental y social en las operaciones que financia, además de orientar a sus clientes en la utilización de sistemas de producción respetuosos con el medio ambiente. De igual manera en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito se ha definido qué actividades son consideradas prohibidas o restringidas por el impacto ambiental y social que éstas generan.

Programas de medioambiente

Principalmente existen campañas de concientización a nivel interno, tanto como para el uso eficiente de energía eléctrica, agua y papel, éstas están presentes en prácticamente en todas las entidades. De igual manera, existen concursos a nivel interno para incentivar el ahorro de estos recursos entre colaboradores. También se combinan las dimensiones social y ambiental, como es el caso del programa “DAR” del banco Nacional de Bolivia y el programa orientado a garantizar el acceso al agua para poblaciones vulnerables. Asimismo, se tiene el programa “Una tapita por los chicos”, el cual está presente en varios bancos.

Otros programas que llaman la atención vienen por parte del banco FIE, que también combinan ambas dimensiones, por ejemplo, proyectos de capacitación y asistencia técnica a productores de la micro y pequeña empresa, apoyó al desarrollo productivo apícola, instalación de estaciones agrometeorológicas o inversión en sistemas de microriego, entre otros.

Por otro lado, el banco de Crédito y BISA realizan la compra de certificados de reducción de emisiones, en vista de que ambas entidades se encuentran comprometidas con alcanzar la carbono neutralidad. Igualmente, en el caso de este último se realizan capacitaciones nacionales e internacionales a los Ejecutivos de

Crédito en temas de finanzas sostenibles, energías renovables, créditos y bonos verdes.

Otra actividad de carácter innovador viene de la mano del banco Ganadero, que implica la certificación de edificios corporativos con la metodología de construcción sostenible EDGE y junto a un consultor externo medioambiental, se trabajará en certificar sus edificios en eficiencia energética.

A continuación, se resume el análisis en un cuadro de categorización por colores, siendo roja la categoría con una gestión ambiental principalmente interna, con acciones muy limitadas que, en muchos casos, no tuvieron continuidad a lo largo de las gestiones, tampoco se evaluó el impacto generado. En la categoría amarilla se encuentran las entidades con una gestión moderadamente desarrollada en esta dimensión, realizando acciones que salen del margen convencional de la gestión interna, como convenios con organizaciones para la disposición de residuos electrónicos, la implementación de productos verdes, en algunos casos, que no tuvieron continuidad; en otra entidad se vio que se creó la Unidad de Banca Verde, que aún se encuentra en una etapa muy incipiente, por nombrar algunas particularidades. Finalmente, en la categoría verde se incluyeron las entidades con un enfoque externo mejor desarrollado, con la implementación de productos verdes, en tres casos. Asimismo, la instalación de fuentes de generación de energía alterna y acciones innovadoras, como las mencionadas en el análisis efectuado.

Cuadro 17 Categorización de entidades

Entidad	Categoría		
	Rojo	Amarillo	Verde
BISA			
BCP			
ECONOMICO			
FASSIL			
FIE			
FORTALEZA			
GANADERO			
BMSCZ			
BNA			
BNB			
PRODEM			
BANSOL			
UNION			

Por tanto, de las 13 entidades, un 38% o cinco de ellas cuentan con una gestión muy limitada y acciones bastante elementales que no llegan a compensar la totalidad de las emisiones realizadas por sus operaciones. El 31% de las entidades o cuatro de ellas tienen una gestión moderadamente desarrollada en la dimensión medioambiental, con un enfoque que trata de salir de la gestión interna convencional, con atisbos de acciones externas. Respecto al 31% restante, o cuatro entidades, se evidencia una gestión que sale de lo más tradicional, es decir, considerando la gestión externa con más seriedad, teniendo en cuenta los efectos nocivos que su cartera puede generar. Siguiendo, además, tendencias y estándares internacionales.

4.2. Segunda variable: Gestión de programas y acciones de RSE.

4.2.1. Comparativa con la norma: Recopilación de Normas de Servicios Financieros, Reglamento de RSE

Se presentan a continuación cuadros comparativos del contenido de los informes de sostenibilidad con la normativa vigente.

Cuadro 18 Comparación de la gestión RSE con la normativa vigente

Banco	Ítem	Cód.	Contenido
Banco BISA S.A.	Cumplimiento de la normativa	2.1.1	<p>En sus informes de sostenibilidad se evidencia la existencia de la Política de RSE, así como la incorporación de la RSE en su Misión y Visión, también se informa de la integración en la estructura organizacional por medio de un Comité de RSE. Se tiene identificado a sus grupos de interés y canales de comunicación. Contempla los lineamientos establecidos por la norma, también menciona la segmentación de los colaboradores por género y las capacitaciones efectuadas. De igual manera, poseen un Código de Ética. Por otro lado, se prioriza a los proveedores nacionales.</p> <p>Cuentan con la calificación de desempeño exigida.</p> <p>En la sección final, se encuentra una matriz con indicadores, descripciones de los indicadores, comentarios, capítulos y páginas donde se encuentra la información. Se describe artículo por artículo e inciso por inciso el Reglamento y cómo éste fue incorporado en su gestión de RSE, aunque no se encuentra toda la información en los informes.</p>
Banco de Crédito de Bolivia S.A.			<p>Al ser parte del Grupo Credicorp el banco asume el “Código Corporativo de Ética” y la “Política Corporativa de Ética y Conducta”.</p> <p>En línea con el análisis de materialidad la entidad tiene una Política de Interacción con los Grupos de interés.</p> <p>El área de RSE se encuentra bajo la supervisión y</p>

		<p>dirección de la División de Gestión y Desarrollo Humano.</p> <p>La política de RSE se enfoca principalmente en colaboradores, clientes y comunidad a través de líneas de trabajo: Salud y Educación, Atención a emergencias y desastres naturales, Equidad de género, inclusión financiera y Medio ambiente. En cuanto al enfoque de Derechos Humanos, el BCP considera dos ámbitos: El externo y el interno.</p> <p>En esta ocasión, se tiene dos matrices. Una con los aspectos contenidos en el Anexo I y otra del Anexo II. Sin embargo, en el informe como tal, la información no está detallada en su totalidad, por ejemplo, no se tiene la brecha salarial entre el individuo que más gana con el promedio de los demás funcionarios, entre otros.</p>
<p>Banco Económico S.A.</p>		<p>La Política de RSE considera que este modelo de gestión debe promover la innovación constante para propiciar la generación de valor social, económico y ambiental. Tienen implementado su Código de Ética. Mencionan los lineamientos expuestos en la norma. Tienen identificados a sus grupos de interés y canales de comunicación.</p> <p>Exponen sus medios de fidelización de clientes y la evaluación de satisfacción.</p> <p>Comunican sus formas de acceso a las personas desfavorecidas y programas de inclusión de género.</p> <p>Detallan las capacitaciones realizadas a los consumidores financieros</p>

			<p>También se desglosa la proporción de los colaboradores por género, capacitaciones realizadas y compensaciones económicas.</p> <p>Se incluye la calificación de desempeño de RSE.</p> <p>De forma similar, se emplean dos matrices con el contenido de ambos Anexos. A lo largo del informe se describe de qué manera se está cumpliendo con lo exigido por la norma y ente regulador, igualmente existen particularidades en la forma en que lo hacen.</p>
Banco Fasil S.A.			<p>En este caso no se menciona una ninguna política de RSE, sí se aprecia una Estrategia de RSE como tal. Existen Códigos de Conducta y Ética.</p> <p>Existe la Unidad de Comunicación y RSE, que se encarga de gestionar todas las actividades de esta materia. Se citan tres de los lineamientos emitidos por la norma y cómo son incorporados en la gestión del banco. Se enuncian los programas de capacitación para los colaboradores, también se tiene un desglose por proporción de género. También informan acerca de su relación con clientes, canales de comunicación y programas de satisfacción.</p> <p>La calificación de desempeño está vigente.</p> <p>Para este banco no se tiene ninguna matriz, el contenido de su informe se centra en comunicar su gestión de RSE.</p>
Banco de Fomento			<p>El Banco cuenta con dos informes, uno de sostenibilidad y el otro de RSE. En el caso de este último se centra exclusivamente en describir lo que el Anexo I especifica. En el informe de sostenibilidad se</p>

<p>Iniciativas Económicas S.A.</p>		<p>tiene un desglose más a detalle de la gestión de RSE.</p> <p>Se enuncia que las directrices de relacionamiento con los grupos de interés se rigen por las Políticas y Normas de Responsabilidad Social. Los temas referentes a RSE son tratados por el Directorio, también existe la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE.</p> <p>Cuenta con Código de Ética y calificación de desempeño.</p> <p>Tienen identificados a sus grupos de interés y los mecanismos de diálogo con estos.</p> <p>Existen desgloses en su informe de RSE acerca detalle de empleados por género y departamento, productos con impacto social y ambiental, productos dirigidos a segmentos específicos, servicios y canales; promedio de horas de capacitación al año.</p> <p>La entidad tiene matrices de referentes a los Anexos I y II en su informe de RSE</p>
<p>Banco Fortaleza S.A.</p>		<p>Poseen Política de RSE, así como Código de Ética.</p> <p>Existe el desglose por género de los colaboradores y la brecha salarial, también se hace énfasis en las capacitaciones al personal, así como los mecanismos de fidelización y retención de clientes.</p> <p>Explica también que la gestión de RSE está a cargo de la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales.</p> <p>Tienen también una evaluación de cumplimiento con relación a los lineamientos estipulados en la norma.</p> <p>Cuenta con calificación de desempeño.</p> <p>En este caso se mantienen ambas matrices de los</p>

			<p>Anexos. A lo largo del contenido de los informes está todo lo relacionado a los indicadores que están explícitos en las matrices. La información provista se apega prácticamente en su totalidad a los indicadores.</p>
Banco Ganadero S.A.			<p>El banco cuenta con un conjunto de códigos y reglamentos para el trabajo transparente, ético y dirigido a altos estándares de conducta: Código de Gobierno Corporativo, Ética y Conducta. La entidad cuenta con un sistema de gestión de RSE que está compuesto por políticas, normas y procedimientos de RSE y lineamientos. En su estructura orgánica existe el departamento de RSE dependiente de la Gerencia General. También define sus grupos de interés mediante una matriz con los que mantiene una comunicación periódica mediante canales de diálogo. Anualmente contrata los servicios de una empresa para realizar la calificación de desempeño de la RSE.</p>
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.			<p>Las normas y pautas de conducta ética que rigen el comportamiento, proceder y actuación de directivos y funcionarios del Banco se encuentran plasmados en el código de ética. Desde el 2013 se encuentra vigente la política de RSE. De igual manera presenta la calificación anual de desempeño de RSE.</p> <p>El modelo de gestión de RSE del Banco está enfocado en satisfacer las necesidades de todos sus grupos de interés, por tanto, promueve acciones que giran en torno a su Política y Reglamento de RSE. El BMSC adopta una cultura de rendición de cuentas, brindando información clara y transparente e incorporando</p>

		<p>mecanismos de acceso a información relevante para la toma de decisiones, mejorando de esta manera procesos y servicios que ofrece a la sociedad.</p> <p>La identificación de los grupos de interés se encuentra en el código de gobierno corporativo del banco, a través la política de interacción se establecen lineamientos y mecanismos de comunicación.</p> <p>Al final de su informe de sostenibilidad presenta la tabla de indicadores de RSE del anexo I de la norma emitida por la ASFI.</p>
Banco de la Nación Argentina S.A.		<p>Entre sus políticas tiene establecidas: Política de incentivos económicos al personal; de transparencia; de “conozca su estructura organizacional”; de gestión de riesgos; capacitación; normas de conducta y ética profesional; y responsabilidad social.</p> <p>La unidad de RSE fue creada en la gestión 2014 bajo la dependencia de la Unidad de Gestión de Riesgos Integrales.</p> <p>Identifica a sus grupos de interés.</p> <p>Se consideran como pilares fundamentales: El comportamiento ético, el respeto a los Derechos Humanos, los intereses de las partes interesadas, la legalidad y las normas internacionales de comportamiento, así como la transparencia de gestión y la rendición de cuentas a los grupos de interés.</p>
Banco Nacional De Bolivia		<p>La entidad cuenta con el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética.</p> <p>El Plan Estratégico del BNB, aprobado anualmente por el Directorio, contiene de manera transversal las</p>

S.A.		<p>materias fundamentales de RSE, constituidas a través de la Política de RSE que establece los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación para el presente y el futuro, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE, la formalización del funcionamiento del Comité Nacional de RSE y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo, e incorpora la normativa vigente así como los lineamientos internacionales.</p> <p>Así mismo cuentan con una política de relacionamiento con los grupos de interés identificados.</p> <p>Cada año se realiza la calificación de desempeño.</p> <p>También cuentan con una lista de indicadores, de acuerdo al reglamento de RSE de la ASFI.</p>
Banco Prodem S.A.		<p>La gestión de RSE en el Banco se formalizó desde el año 2013 planteando la primera estrategia de acción definida en su política interna. El Plan Estratégico de RSE de la entidad, incluye los lineamientos estratégicos que están articulados con la operativa cotidiana de la institución y establecidas en la norma ASFI: La rendición de cuentas, la transparencia y el comportamiento ético.</p> <p>El Banco establece un sistema documentario que permite operativizar las líneas de acción para una gestión por resultados articulada a la misión, visión y valores organizacionales: Código de Gobierno</p>

		<p>Corporativo, Código de Ética, Código de Conducta, Política de Responsabilidad Social Empresarial y Políticas contra el racismo y la discriminación, respeto a las personas con discapacidad, respeto a las mujeres a una vida laboral libre de violencia.</p> <p>La gestión de RSE dentro del Banco se define en lineamientos generales de acción, que son nuestros pilares fundamentales en los ámbitos Social, Económico y Ambiental.</p> <p>También se realiza la calificación de desempeño.</p>
Banco Solidario S.A.		<p>La Responsabilidad Social se encuentra formalizada mediante una Política. Dicha política establece los lineamientos de una gestión socialmente responsable, define los lineamientos para la interacción con grupos de interés e incluye gestión en las dimensiones económica, social y ambiental.</p> <p>En coordinación con las áreas pertinentes, año tras año, Capital Social valida los procesos de implementación de la RSE en estricta observancia a lo exigido por la empresa calificadora AESA Ratings.</p>
Banco Unión S.A		<p>Se diseñó un programa donde la Responsabilidad Social Empresarial se desarrolla de manera transversal, cuyos lineamientos se encuentran establecidos en la Planificación Estratégica, definiendo las acciones que se llevaron a cabo y crean una sinergia entre, las áreas de interacción en función principalmente al giro del negocio, la cultura organizacional, la función social, los lineamientos estratégicos y las capacidades técnicas y económicas.</p>

			<p>Se considera los lineamientos de RSE establecidos en la norma ASFI.</p> <p>Cuenta con los siguientes documentos normativos: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Código de Conducta, Política contra todo acto de discriminación y/o racismo.</p> <p>La calificación de desempeño también está presente.</p>
--	--	--	---

La información es presentada de forma diferente por cada banco, aunque existen aspectos en común.

Todas las entidades coinciden en adoptar una Política de RSE, excepto el banco Fassil que cuenta con una Estrategia de RSE, aunque se entiende como si fuera una. En todos los casos ésta guía la gestión como la norma indica, también se evidencia que todas las entidades poseen un código de ética y conducta.

La incorporación de la RSE en la estructura orgánica varía en cada entidad, en unas existe un área o gerencia exclusiva de RSE y en otras está conformada por comités.

La normativa indica que se deben observar ciertos lineamientos, en este sentido, las entidades describen cómo estos fueron integrados en la gestión de RSE, sin embargo, cada banco tiene sus particularidades, pues no todos los lineamientos son expuestos.

Se pudo observar que todas las entidades identifican y priorizan a sus grupos de interés, pero solo algunas tienen una política de interacción con los mismos, ya que en la mayoría de los casos solo se muestra los canales de dialogo.

En algunas entidades se describe la proporción de colaboradores por género, las capacitaciones realizadas, y la brecha salarial existente. Estos aspectos están especificados en el Anexo II de la norma.

También se presenta los medios de fidelización y satisfacción de clientes.

Todas las entidades cumplen con el mandato de realizar una calificación de desempeño por una empresa externa.

Para la presentación de sus informes no todos los bancos adoptan la metodología GRI, la mayoría que lo hace también presenta los indicadores del Anexo II de la normativa ASFI, lo que permite tener una información más completa y precisa con respecto a los requerimientos que la norma les exige a las entidades. De igual manera, algunos adoptan los ODS en su gestión y en el contenido del informe puede apreciarse a qué objetivo responde la información presentada.

En general, las entidades deben, según la norma, incluir en sus informes de sostenibilidad por lo menos lo que indica el Anexo I.

Siete bancos adjuntan al final de dichos informes matrices de cumplimiento. Por ejemplo, una matriz de lo que el Anexo I exige cumplir, otra con los indicadores del Anexo II, en otros casos, como el banco BISA, hace un desglose por artículo e inciso del Reglamento mismo.

4.2.2. Elementos que conducen a la elección de la calificadora de desempeño de RSE.

Cuadro 19 Calificadora de desempeño

Entidad	Ítem	Cód.	Respuesta
Banco Bisa S.A.	Elementos que conducen a la elección de la calificadora de desempeño de RSE	2.1.2.	El prestigio de la empresa y metodología. Hay empresas nuevas y que están incursionando en el tema, pero le da mucho peso decir quién está calificando, esto ante la sociedad y ente regulador. Hay dos empresas que realizan la calificación, una sólo mide el grado de cumplimiento normativo, la otra además realiza la medición en base a la planificación de la entidad, evaluando los resultados obtenidos, es más rigurosa; el banco se inclina por esta opción.
Banco Económico S.A.			Que sea una empresa que haga auditoria, que emita certificación, tenga experiencia y sea externa.
Banco FIE S.A.			Al banco le interesó mucho el elemento de comparabilidad externa, metodológicamente, le interesa una metodología exhaustiva, que no se base únicamente en los elementos que pide la norma, si no pueda abarcar otros elementos importantes, conceptos de protección al cliente, que sea más exhaustivo en temas de medioambiente. Uno de los elementos importante es poderte comparar a través de la calificación con entidades

	similares en Latinoamérica o incluso en el mundo.
Banco BNB S.A.	Los mismos criterios que se usan para elegir la calificadora de riesgo del banco mismo, es decir, que tenga experiencia, posicionamiento. Además, se cambia de calificadora cada cierto tiempo. Pero especialmente la metodología. Es muy importante que ésta tenga contacto con los colaboradores por medio de entrevistas, como es el caso de la calificadora que se emplea actualmente.
Banco Prodem S.A.	Toman en cuenta qué tan abiertos son, generalmente las calificadoras tienen una batería de indicadores. También un criterio para elegir es que la calificadora tenga una batería de indicadores que le permita medir la evaluación de la RSE desde una perspectiva interna, en el grado de importancia de los asuntos materiales que la entidad haya tomado en cuenta ese año y que en función a eso califique.
Banco Sol S.A.	Experiencia, prestigio y reconocimiento en el medio, que cuenten con una metodología precisa, también la propuesta económica.

Principalmente los bancos Económico y Sol se inclinan por una empresa con experiencia. Al banco Prodem le interesa que la empresa cuente con una batería de indicadores que permita medir el desempeño desde la perspectiva de los temas

materiales identificados por la entidad. Al banco FIE le interesa que la metodología de evaluación sea exhaustiva, especialmente en medioambiente y que no se base únicamente en lo que pide la norma; de igual manera, manifiesta que el hecho de tener una calificación sirve para compararse con otras instituciones de Latinoamérica y el mundo. Por el lado del banco BISA se inclina también por el prestigio, en vista de que esto le brinda legitimidad a la gestión ante la sociedad y ente regulador; también se indica que es importante que se califique no sólo por el grado de cumplimiento normativo, sino por la planificación, adicionalmente, expresa que no existe muchas opciones en nuestro medio. Por último, el banco Nacional de Bolivia menciona que la experiencia y posicionamiento son parte fundamental, aunque cambian de empresa cada cierto tiempo, también es importante que se tenga contacto con los colaboradores en el proceso de evaluación.

4.2.3. Percepción de la entidad acerca de la normativa

Cuadro 20 Normativa de RSE

Entidad	Ítem	Respuesta
Banco BISA S.A.	Percepción de la entidad acerca de la normativa	2.1.3. Es amplio y marca los parámetros a nivel macro, a la vez ambiguo. Aunque nos da margen para tener diferentes líneas de acción. Se puede ser innovador y creativo, ésa es la ventaja.
Banco Económico S.A.		Está basado en lineamientos estándares, ayuda a ordenarse. Está alineado a las prácticas de la RSE. El banco se encuentra trabajando también para cumplir lo que pide el reglamento.
Banco FIE S.A.		Es una normativa y está para cumplirla, la ASFI ha definido lo que necesita conocer de las entidades, no hay obligatoriedad en nada,

	<p>pero sí hay cumplimiento de la norma en términos de cumplir con los mínimos estándares de gestión que ellos establecen. En una opinión la norma ha quedado atrás de lo que las entidades pueden hacer.</p>
<p>Banco BNB S.A.</p>	<p>Es una buena iniciativa. Antes las EIF utilizaban la RSE como una forma de marketing. Ayudó a que todas las entidades se organicen más, y que no sea usada de forma errónea. Sin embargo, ya que la RSE es voluntaria, tal vez no tiene mucho sentido. En realidad, tomaron algunos parámetros del GRI para ponerla en la norma, es decir, no es muy consistente. Por ende, lo que hace es direccionar a que los bancos realicen RSE en el giro del negocio, ya que la norma te pide tratar temas de inclusión y educación financiera, también vivienda social y crédito productivo.</p>
<p>Banco Prodem S.A.</p>	<p>Son lineamientos generales pero la RSE está a la medida de cada institución, es muy amplio para algunas entidades que definen o priorizan la materialidad de la RSE a temas específicos. El reglamento pide que se cumpla todo para tener una buena gestión, sí se puede cumplir con todo, pero en un mediano o largo plazo, en tanto y en cuanto tenga impacto real en los grupos de interés y sea prioritario para el banco. Por esa razón la RSE en el sistema</p>

financiero está muy dispersa.	
Banco Sol S.A.	Es amplio, muy poco trabajado en el área ambiental. Lo ideal sería que se pueda estandarizar cómo se hace la calificación y desempeño, así como los indicadores, pues muchos bancos al ser parte de varios compromisos como el Pacto Global deben hacer reportes conforme a ello o a sus guías de referencia. El reporte de la ASFI es totalmente diferente. Sería conveniente que se pueda dedicar más tiempo a las acciones que a elaborar el reporte.

Cuatro bancos coinciden en que la norma es bastante amplia. El área de medioambiente no se encuentra bien desarrollada, según el banco Sol, también se indica que es diferente a los lineamientos de guías internacionales y le parecería mejor que se pueda emplear mayor tiempo realizando acciones de RSE que el mismo reporte. El banco Económico simplemente manifiesta que sirve para ordenarse en cuanto a su gestión. El banco Prodem expresa que se puede cumplir con lo que la norma pide a mediano y largo plazo, esto causa de que la RSE en las entidades financieras se encuentra muy dispersa. El banco FIE considera que los estándares mínimos quedaron por detrás de lo que la entidad puede realizar, mientras que el banco BISA ve esto como una ventaja para ser más creativos. Concluyendo con el banco Nacional de Bolivia, éste piensa que la normativa es una buena iniciativa, sin embargo, no es muy consistente y que tal vez no tiene mucho sentido ya que la RSE es voluntaria. Asimismo, se comenta que el ente regulador empleó algunos

indicadores del GRI y los adaptó para elaborar dicha norma. Finalmente, se comenta que en el pasado las EIF utilizaban a la RSE como una forma de marketing.

4.2.4. Identificación de factores motivacionales

Cuadro 21 Factores motivacionales

Entidad	Ítem	Cód.	Respuesta
Banco Bisa S.A.	Identificación de factores motivacionales	2.2.1.	Manifiestan que están obligados por ley, pero ésta sólo pide dedicarse a educación financiera. Sin embargo, el banco tiene 4 líneas de acción: Educación financiera, conciencia ambiental, salud y bienestar y orgullo cultural. Estos últimos de forma voluntaria. Tienen el compromiso por parte del Directorio y Ejecutivos para implementar medidas que sean transversales a las operaciones del banco, medimos la huella de carbono, tenemos acciones de reducción de esta huella. Finalmente, se tiene acciones de compensación de esta huella.
Banco Económico S.A.			Primero: Está en la estrategia, todas las acciones se basan en los lineamientos que tienen. El banco trabaja sobre todo en la inclusión de género, programas de educación financiera y favorecer el acceso de las personas. Lo que les motiva es su estrategia de ser una banca más inclusiva y que aporte al Desarrollo Sostenible.

<p>Banco FIE S.A.</p>	<p>No son los beneficios para la entidad. El factor que impulsa debe estar dentro del gobierno de la entidad. Si no es una perspectiva dentro del gobierno, ya sea ética o cumplir el propósito de la organización, no existe forma de tener una RSE integrada, o que se esté cumpliendo un propósito más grande asociado a la sostenibilidad del planeta, negocio, etc. Desde el nivel de gobernanza, impulsa el ver a la entidad como parte de un entorno.</p>
<p>Banco BNB S.A.</p>	<p>El Banco inicio la sistematización y formalización de la RSE en el año 2009, que se contrató a una empresa para hacer un diagnóstico, el Banco tomó esta acción como un compromiso voluntario con la comunidad, con el medio ambiente y con sus diferentes grupos de interés. Después, en el 2014, se estableció la RSE como un mandato de ley. La entidad cumple con la Ley, también realiza acciones de manera voluntaria.</p>
<p>Banco Prodem S.A.</p>	<p>Principalmente son los grupos de interés porque la razón de ser del banco se debe a los grupos de interés. Conocer sus necesidades y atenderlas en varias directrices de la RSE, más allá del tema normativo. También se indica que la planificación de RSE está basada en la</p>

gestión de la educación, salud, niñez y juventud, este es el grupo de acción social para la implementación de los programas en la comunidad, la estrategia está alineada a este grupo. Es un grupo que les permitirá generar una visión mucho más cabal y sostenible en cuanto a sus productos y servicios en cuanto a la visión de las necesidades de las nuevas generaciones. Trabajan temas de salud, educación financiera, emprendimiento, basados en principios y lineamientos de transparencia ética, cumplimiento de la norma, lineamientos que les da el código de gobierno corporativo, código de ética y lineamientos del banco. Estrategia basada en principios y valores que el banco ha ido trabajando enfocado en los grupos de interés.

Banco Sol
S.A.

El compromiso con las partes interesadas: clientes, accionistas, colaboradores, comunidad, Estado; con cada uno de estos grupos de interés con quienes se tiene un compromiso de generar oportunidades y contribuir al DS.

El banco Económico indica que la RSE es parte de su estrategia, también que tienen un enfoque de inclusión bastante fuerte, que es una tendencia no sólo en el sector de la banca, asimismo, buscan aportar al Desarrollo Sostenible. El banco Sol expresa que su compromiso con sus grupos de interés es lo que motiva a realizar RSE, así como aportar al Desarrollo Sostenible. De manera similar, el banco Prodem se debe a sus

grupos de interés, pues son la razón de ser del banco. El banco FIE considera a la RSE no como algo de beneficio propio; la RSE es parte de su gobierno, de esta manera se contribuye a la sostenibilidad del planeta, ya que la entidad es parte de un entorno y no está realizando sus operaciones aisladamente. El banco BISA, por su parte, hace énfasis al compromiso del Directorio, y que sus líneas de acción van más allá de lo que pide la norma, de forma voluntaria. Finalmente, el banco Nacional de Bolivia tiene un compromiso voluntario con sus grupos de interés, más allá de lo que pide la ley.

4.2.5. Significado de RSE para la entidad

Cuadro 22 Concepción de RSE

Entidad	Ítem	Respuesta
Banco Económico	Significado de RSE para la entidad	2.2.2. Es parte de la estrategia, parte de la misión con enfoque al Desarrollo Sostenible y transversal a toda la organización.
Banco Sol		Es una forma de gestión estratégica, alineada a los ODS, una gestión que aporte a la sociedad y al Desarrollo Sostenible. Una gestión estratégica inmersa dentro de cada área de la empresa.
Banco Prodem		El enfoque del banco dentro de la RSE se fundamenta y se basa a partir de la gestión sostenible a nivel económico, social y ambiental, que puedan generar ahora para las generaciones futuras. Los programas y proyectos que implementan están enfocados a la parte social en una perspectiva de una estabilidad económica y de la generación de

	productos y servicios sostenibles adecuados y oportunos para la sociedad.
Banco FIE	Es un mecanismo, una forma de gestión que permite materializar tu propósito, que está en la misión y/o visión.
Banco BISA	Es un tema transversal hacia todas las operaciones, se busca el bienestar de todos los grupos de interés
Banco Nacional de Bolivia	Un modelo de gestión estratégico para contribuir al bienestar económico, ambiental y social de la comunidad. La RSE interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés de la organización y de toda la sociedad en su conjunto, procurando que la empresa administre sus actividades de forma responsable, respetando los derechos fundamentales del ser humano y de su entorno.

El banco Económico considera a la RSE como parte de su estrategia y parte de su misión. El banco Sol dice que es una forma de gestión estratégica alineada con los ODS y que está presente en todas las áreas de la organización. El banco Prodem indica que la RSE se basa a partir de la gestión sostenible a nivel económico, social y ambiental para las generaciones futuras, con un enfoque pronunciado en la dimensión social con perspectiva de estabilidad económica. El banco FIE considera a la RSE como una herramienta de gestión, que posibilita la materialización del propósito de la misión/visión. Por otra parte, para banco BISA la RSE es un tema transversal en sus

operaciones, buscando el bienestar de todos sus grupos de interés. Para el banco Nacional de Bolivia RSE es un modelo de gestión para contribuir al bienestar económico, ambiental y social de la comunidad, además, interviene en el desarrollo de la sociedad.

4.2.6. Empleo de benchmarking y referentes nacionales y/o internacionales

Cuadro 23 Referentes nacionales o internacionales

Entidad	Ítem	Respuesta
Banco Económico	Referentes nacionales o internacionales en los cuales basan sus acciones de RSE	2.3. Se trata de ver buenas prácticas a nivel internacional, tanto de bancos como de organismos; utilizan el lineamiento GRI, que brinda una línea de actuación, qué información reportar y qué acciones se pueden hacer en RSE, entonces el banco sí toma referencias internacionales, toma en cuenta buenas prácticas. Esto también sirve para ser reconocidos internacionalmente, por ejemplo, por la Federación Latinoamericana de Bancos gracias al programa Red Mujer
Banco Sol		El banco forma parte de la Alianza Global para una Banca con Valores G.A.B.V. Se promueve una banca con valores en los tres pilares de la sostenibilidad: Desarrollo económico, social, ambiental; otras líneas que se siguen son los ODS, principalmente. Contribuir además con valores dentro de la banca.

<p>Banco Prodem</p>	<p>No se tienen referentes porque se obedecen a ciertos lineamientos muy únicos del banco. Las acciones y programas de RSE están enfocadas al giro del negocio y a las necesidades de los grupos de interés.</p>
<p>Banco FIE</p>	<p>Un referente es el Pacto Global, el acuerdo de París en la parte medioambiental. Durante un tiempo el banco ha cumplido con la norma europea para la emisión de reportes financieros con los informes de sostenibilidad porque tenían su principal accionista con base España que es CONFIE, brinda una garantía de transparencia y noción de cuan transversales son estos temas porque se basa en el GRI, que lo utilizan a nivel internacional como estándar. Sin embargo, hay que saber utilizarlo porque en el país se lo toma como un guía índice pero no lo es. Es una guía de gestión, define acciones para modificar la gestión, el GRI define estándares de gestión, para cumplir con los parámetros de reporte.</p>
<p>Banco BISA</p>	<p>La mayoría de los bancos en Europa, EEUU tienen este tipo de créditos. Sobre esa base desarrollamos nuestras ideas para innovar y proponer esta versión.</p>

<p>Banco Nacional de Bolivia</p>		<p>Sobre todo el Pacto Global es nuestro referente que nos orienta. También hay instituciones destacadas en estos temas, desde el punto de vista del benchmarking, donde miramos qué están haciendo en otras partes del mundo para utilizar algunas ideas, otras también son nuestras. Nuestros planteamientos son propios, pero sí siguiendo líneas internacionales, se debe sumar como lo que son los ODS's.</p>
----------------------------------	--	--

Todos los bancos coinciden en emplear alguna guía internacional, estar adheridos al Pacto Global, ODS, ISO 26000 o Alianza Global para una Banca con Valores; excepto el banco Prodem, que manifiesta tener lineamientos propios, aunque realiza sus reportes bajo la guía GRI. En general, se tiene una percepción compartida de que estos estándares internacionales sirven de referencia. El banco FIE enfatiza que en todo caso las guías no son de reporte, sino de gestión. El banco BISA menciona que, en el caso de los créditos verdes, son de carácter internacional, que existe una tendencia tanto en Estados Unidos como en Europa y las adaptan al contexto nacional.

4.2.7. Guías internacionales

Cuadro 24 Guías Internacionales

Entidad	Ítem	Respuesta
Todas las entidades	Global Report 2.4. Initiative, ODS, Pacto Mundial	Las entidades mencionan que es un esfuerzo voluntario y que hoy en día es necesario adaptarse a los estándares internacionales, ya que, son empleados en diferentes partes del mundo. De igual manera, permite generar

conocimiento en base a la gestión, con el objetivo de realizar ajustes para gestiones posteriores. Una de las entidades indica que en particular el GRI más que una herramienta de presentación de información es una guía de gestión, pues los indicadores de ésta ayudan a tener una planificación, ejecución y control de la RSE que genere mayor alcance e impacto. Lo mismo para los ODS, en vista de que la entidad puede enmarcar sus objetivos y acciones en base a estos. Sin embargo, las guías mencionadas previamente no son consideradas como herramientas de gestión por todas las entidades.

4.3. Análisis de gestión de RSE por medio del Isomorfismo

Empezando el análisis desde la Teoría Neoinstitucional, recapitulando el entendimiento de esta teoría se tiene que las instituciones u organizaciones son capaces de inducir a las empresas a adoptar estrategias similares en respuesta a las presiones reguladoras, normativas y cognitivas derivadas de las instituciones. Estas apreciaciones demuestran la importancia del entorno y que los procesos internos, ya sean de carácter coercitivo o voluntario, repercuten a la organización, en cómo se desenvuelve internamente y cómo es la imagen que ésta refleja externamente.

Por el lado de legitimidad, este término hace referencia a que es una percepción generalizada de que una determinada entidad es apropiada, conveniente o deseable con respecto a valores o sistemas de normas socialmente construidos. También se entiende como el grado de aceptación de la organización por su grupo externo. Estos

aportes hacen hincapié en la imagen reflejada percibida por los grupos de interés y agentes externos por las prácticas empresariales de la organización, mientras la legitimidad sea más alta, mayor será el grado de aceptación y viceversa.

En ambos casos, la información proveniente de parte de las entrevistas señala que las generaciones actuales son las más comprometidas con el medioambiente, tanto por los grupos externos como internos (colaboradores, Directorio). Dentro de este último grupo se menciona que las personas tienen una mayor entrega cuando se trata de actividades de voluntariado o programas que los involucren y contribuyan al cuidado del medioambiente. El banco Sol menciona que la misma conciencia y exigencia del consumidor es lo que impulsa a que las empresas sean ahora más conscientes de sus acciones, ya que hoy en día toman más en consideración cómo es una empresa o cómo desarrolla sus operaciones, es decir, si tienen un grado de responsabilidad con el medioambiente. Por ende, como el banco FIE expresó, las entidades no trabajan de forma aislada, son parte de un entorno, es por eso que éste repercute en los procesos internos, de forma voluntaria o coercitiva, como en el caso de la norma. Asimismo, el grado de legitimidad tenderá a ser mayor mientras la empresa sea más responsable socialmente.

Las entidades buscan mejorar el grado de legitimidad ante sus grupos de interés, por ejemplo, con el ente regulador por medio del cumplimiento de la normativa, con la comunidad por medio de acción social, entre otros.

Las exigencias del cambio climático y el riesgo ante el que se encuentra el mundo son mayores que en décadas pasadas, es por eso que debe existir una visión compartida del peligro al que se enfrenta la sociedad y encontrar focos de atención comunes en los que se pueda ejecutar acciones en conjunto, esto hablando no sólo en el sector financiero, sino en todos los rubros de negocios posibles, ya que en una entrevista se mencionó que ese banco en particular se enfoca en lo que el negocio afecta, pues no son una empresa industrial. Sin embargo, se evidencia que no es así. Las actividades económicas de los prestatarios son un asunto de importancia que deben tomarse en cuenta por la entidades, implementando mecanismos de evaluación y seguimiento.

Prosiguiendo, a continuación, se analizarán aspectos del análisis efectuado con relación a los tres mecanismos de Isomorfismo:

4.3.1. Isomorfismo coercitivo

Éste se puede ver reflejado en el cumplimiento que las entidades deber acatar, en este caso, el Reglamento de RSE de la ASFI es la norma principal, también los Anexos I y II; otras entidades se adhieren a guías internacionales, como la guía GRI, ODS, Pacto Global, ISO 26000, entre otros, aunque estos últimos de forma voluntaria.

4.3.2. Isomorfismo mimético

Las acciones, en este caso, de la dimensión medioambiental presentan similitud unas con otras, en vista de que las entidades analizadas, al menos con relación a energía eléctrica, agua y papel, ejecutaron acciones de reducción, como el cambio de paneles, campañas de concientización, cambio de grifos, campañas de reciclaje, compra de papel de fuentes renovables, etc. Sin embargo, esto también tiene estrecha relación con lo expuesto en el párrafo anterior porque el Reglamento de RSE así lo estipula y en muchos casos se limitan a lo que la norma exige. No obstante, sí existen iniciativas innovadoras y de impacto, que no sólo contemplan la gestión interna del banco, también la externa. Algunos entrevistados expresaban que la norma es ambigua y amplia. Particularmente el banco BISA señala que es también una oportunidad de ser más creativos. También éste señala que el tema de finanzas verdes es un estándar en Europa y EE.UU., por eso adoptan estas tendencias. El banco FIE también expresó tener referencias de casos de éxito en España, aquí también se contemplan los ODS, Pacto Global, GRI e ISO 26000.

4.3.3. Isomorfismo normativo.

En las entidades existe personal con formación académica universitaria, esto se puede evidenciar constantemente en los requisitos que los bancos solicitan al momento de emitir convocatorias. En este caso, en las áreas encargadas de la RSE, y al suponer mayor responsabilidad en las funciones a desarrollar, se cuenta con individuos con la formación mencionada.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Tras contratar la gestión de RSE entre entidades respecto a la normativa, en general, todas incluyen en sus informes de sostenibilidad por lo menos lo que indica el Anexo I. Asimismo, en cuanto al Reglamento de RSE, todas coinciden en adoptar una Política de RSE. En unas existe un área, gerencia exclusiva de RSE o comités. La normativa también indica que se deben observar ciertos lineamientos, sin embargo, cada banco tiene sus particularidades, pues no todos son expuestos. Las entidades identifican y priorizan a sus grupos de interés, también todas cumplen el mandato de contratar una empresa externa para realizar la calificación de desempeño de RSE. En cuanto al Anexo II, se tiene evidencia que los indicadores expuestos por éste no necesariamente deben o están implementados en las entidades financieras, es decir, no existe una obligación como tal de que estos sean incorporados en la gestión de RSE. Como ejemplo, se observó que en el indicador de productos verdes sólo cuatro entidades cuentan con estos.
- Con relación a las exigencias de contenido por parte del Anexo I, ocho de las trece entidades emplean la Global Reporting Initiative para la elaboración de reportes, adoptando esta metodología de forma voluntaria. No obstante, es necesario esclarecer si simplemente representa una guía de reporte o una guía de gestión. En las entrevistas solamente una entidad la consideró como esta última.
- Las actividades identificadas son: Cálculo de la huella de carbono, reciclaje de papel y residuos electrónicos, cambio de luminarias, compra de papel proveniente de fuentes renovables, cambio de grifos de apagado automático, reforestación, cambio de aires acondicionados, creación de productos verdes,

creación de sistemas de evaluación de riesgos ambientales. No obstante, estas no comprenden la totalidad de las acciones, en vista de que existen actividades innovadoras como la instalación de paneles fotovoltaicos, compra de bonos de carbono, certificación de edificios corporativos, actividades donde se combina la dimensión social y ambiental. La única acción en común consiste en implementar programas de concientización, con un enfoque interno, principalmente. Sin embargo, las acciones difieren entre entidades, pues no todas tienen el mismo nivel de desarrollo de la dimensión medioambiental.

- Los factores motivacionales identificados para cada entidad son diferentes, para una es la estrategia y los lineamientos que el banco posee, en éstas se basan sus acciones y programas de RSE; para otras es el compromiso que tienen con los grupos de interés, atender sus necesidades es muy importante. Se menciona que el cumplimiento de la ley es un factor motivacional pero que también actúan de manera voluntaria incluso antes de que existiera una normativa. En su adhesión a organismos internacionales se busca aportar al Desarrollo Sostenible. También parte de los grupos de interés internos de la entidad para mejorar constantemente la gestión de esta dimensión, especialmente del Directorio.
- Las entidades buscan mejorar el grado de legitimidad ante sus grupos de interés.
- Se corroboró la existencia de los mecanismos de Isomorfismo en las acciones de RSE. Por parte de la teoría del Isomorfismo Coercitivo, éste se refleja en el cumplimiento que las entidades deben acatar al Reglamento de RSE de la ASFI y Anexos I y II. De igual manera, las acciones de la dimensión medioambiental presentan similitud unas con otras, también se evidenció que el tema de finanzas verdes es un estándar en Europa y EE.UU por eso se adoptan estas tendencias. En otro caso se expresó tener referencias de casos de éxito en España, también se contemplan los ODS, Pacto Global, GRI e ISO 26000, de acuerdo al Isomorfismo Mimético. Finalmente, en cuanto al

Isomorfismo Normativo existe personal con formación académica universitaria en todas las entidades.

- Solamente cuatro entidades llevan una gestión externa, siendo que las actividades económicas de los prestatarios son un asunto de importancia que deben tomarse en cuenta por éstas, implementando mecanismos de evaluación y seguimiento.
- De igual manera, la sociedad actual cada vez toma más en serio los riesgos del cambio climático, por tanto, es cuestión de realizar esfuerzos colectivos, principalmente en el sector educativo para que el medioambiente se encuentre en el foco de todos los estratos de la población.
- Sin embargo, no se desmerece el esfuerzo y recursos empleados en las otras dos dimensiones, pues como dos entidades expresaron en las entrevistas, existen asuntos de mayor preocupación en el país, como la pobreza, educación, salud, empleabilidad. En este sentido, los bancos realizan labores de peso y de impacto. La gravedad de que aún en temas materiales de medioambiente no exista una visibilidad y percepción compartida puede atribuirse a lo anteriormente mencionado, entre otras variables.

5.2. Recomendaciones

Al término de la investigación sobre la dimensión medioambiental de la Responsabilidad Social Empresarial en las EFM se recomienda que:

- Se implemente mecanismos de evaluación de riesgos ambientales, estos pueden partir de una lista de exclusión, evaluación de la actividad a financiar, que el contrato de préstamo incluya consejos y/o requisitos ambientales (en el caso de la banca empresas, dejando de lado la actividad PYME, puede solicitarse los documentos de Evaluación de Riesgo Ambiental y todo lo referente a la Ley 1333 y RCPA) y seguimiento e informes (la entidad por medio de sus colaboradores realicen evaluaciones periódicas del grado de cumplimiento de las cláusulas contractuales en el contrato, especialmente por el lado de la dimensión medioambiental).

- Siguiendo con la recomendación del párrafo superior, el ente regulador, ASFI, podría estandarizar un formulario de evaluación de riesgos ambientales. Sin embargo, este mecanismo coercitivo puede generar algo similar a lo que ocurre con la normativa de RSE actual.
- La generación de energía eléctrica en Bolivia se da en las siguientes proporciones: 71% proviene de generación a partir de gas natural, 29% hidroeléctrica, 1% diesel y 1% de otras fuentes renovables, según (World Wildlife Fund, 2020). Con estos datos y en vista de que las entidades actúan cada una por su cuenta, podría recomendarse encontrar mecanismos de cooperación internacional y ejecutar acciones en conjunto con el gobierno nacional a largo plazo, por ejemplo, realizar la transición de generación y distribución de energía eléctrica del país por fuentes renovables.
- Contar con alianzas estratégicas para la gestión de residuos fuera de uso, en especial de los residuos electrónicos.
- Diseñar una normativa más acorde a las particularidades de las entidades múltiples financieras, a los grupos de interés para las entidades, con un ámbito de acción para cada año.

Bibliografía

- Abreu, J., & Badii, M. (2006). Análisis del concepto de responsabilidad social. *Daena: International Journal of Good Conscience*.
- Alvarez Osorio, M. C., Muñoz Osorio, L. M., Cardona Zapata, B. M., Restrepo Hernandez, L. J., & Ruiz Mesa, N. A. (2016). *Caracterización de la dimensión ambiental incluida en los informes de sostenibilidad de las empresas colombianas pertenecientes al CECODES*.
- Aponte Farías, C. A., Ávila Huamán, C. B., Azcoytia González, A. C., & Rodriguez Estrada, P. L. (2018). Responsabilidad Social Empresarial en el sector Financiero en el Perú. Surco.
- Aponte Farias, C., Avila Huaman, C., Azcoyta Gonzalez, A. C., & Rodriguez Estrada, P. L. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero del Perú*. Perú.
- Argandoña, A., Moreno, C., & Solá, J. (2009). Corporate Social Responsibility in the First Years of "Caja de Pensiones para la Vejez y Ahorros". *Journal of Business Ethics*.
- ASOBAN. (2021). Obtenido de https://www.asoban.bo/system/publications/pdfs/000/000/142/original/ODS_ASOBAN.pdf
- Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI. (2013). *Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Art. 8, Libro 10, Título 1, Capítulos I y II*. Obtenido de <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Textos/L10T01.pdf>
- Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI. (2014). Obtenido de https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial_022014.pdf

- Autoridad del Sistema Financiero Boliviano - ASFI. (2021). Obtenido de <https://www.asfi.gob.bo/index.php/int-fin-entidades-supervisadas/int-fin-entidades-de-intermediacion-con-licencia-de-funcionamiento.html>
- Avila , H. (2006). *introduccion a la metodologia de la investigacion*.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación*.
- BBC. (4 de Abril de 2022). *Climate change: IPCC scientists say it's 'now or never' to limit warming*. Obtenido de <https://www.bbc.com/news/science-environment-60984663>
- Bohorquez, C. (2016). Un panorama de la responsabilidad empresarial y el desafío de su implementación en Colombia. Colombia.
- Bolivia. (1992). *Ley N° 1333 de Medio Ambiente*. Obtenido de https://sea.gob.bo/digesto/CompendioII/N/129_L_1333_01.pdf
- Bolivia: Decreto Supremo N° 3856. (2019). Obtenido de <https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-N3856.html#:~:text=Art%C3%ADculo%201%C2%B0.,2%20de%20mayo%20de%202018>.
- Bolsa Boliviana de Valores. (2021). Obtenido de <https://www2.bbv.com.bo/materiales/>
- Bowen, H. (1953). *Responsibilities of the Businessman*.
- Bowen, H. R. (1953). Governmental Intervention. En *Responsibilities of the Businessman*.
- Camarán , M. L., Barón, L., & Rueda, M. P. (2019). La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). *revista científica "teorias , enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales"*, 41-52.
- Cannon, T. (1992). *Corporate Responsibility*.

- Carnegie, A. (1889). *Wealth*.
- Caro, N., & Salazar, I. (2018). *La responsabilidad Social y la competitividad de las Mypes de Tingo Maria*. Tingo Maria.
- Carroll, A. B. (2008). *A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices*.
- Celli, J. B. (2015). La gran inflexión: la responsabilidad social en el siglo XX. *Debates IESA*.
- CEPAL. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial. Serie y Desarrollo N° 85. División de DS y Asentamientos Humanos*.
- Cervantes Rosas, M., Montaña, R., Rojas Escárrega, D., & Muñoz, A. (2021). La dimension medioambiental de la responsabilidad social empresarial: revision de literatura. *Desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educacion* , 80-93.
- Cervantes, M., Montaña, R., Rojas, D., & Muñoz, E. (2021). La dimension medioambiental de la responsabilidad social empresarial: revision de literatura. *Desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educacion*, 88-93.
- citado en Aponte Farias, C. A., Avila Huaman, C. B., Azcoyta Gonzalez, A. C., & Rodriguez Estrada, P. L. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial en el sector Financiero*. Surco.
- citado en Perez Espinoza, M. J., Espinoza Carrion, C., & Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una vision sostenible a futuro. *Universidad y sociedad*, 169-178.
- citado en Rojas Copari, Y. L. (2018). *Analisis de responsabilidad social empresarial en el rubro minero-industrial*. La Paz: Universidad Mayor de San Andres.

- Comision de las comunidades europeas. (2001). *LIBRO VERDE fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Deephouse, D. (1996). Does isomorphism legitimate? *Academy of Management Journal*, 1021-1039.
- Dicciomed. (2016). *Diccionario Etimológico*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The stakeholder theory of the modern corporation: Concepts, evidence and implications. *Academy of Management Review*, 65-91.
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Gabriola Island, Canada: New Society Publishers.
- Freeman, R. (1984). *Strategic management: A stakeholders approach*. Zürich: Pitman.: Fremdenverkehrslehre.
- Guzman Lopez, D., & Miranda Davila, Z. R. (2017). *Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas de servicios de la ciudad de La Paz*. La Paz.
- Guzmán, & Miranda. (2017). Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas de servicios de la ciudad de La Paz.
- Hack, L., Kenyon, A., & Wood, E. (2016). A Critical Corporate Social Responsibility (CSR) Timeline: how should it be understood now? *International Journal of Management Cases*.
- Hawley, A. (1968). Human Ecology. En D. Sills, *International Encyclopedia of the Social Sciences* (págs. 328-337). Macmillan, NY.
- Hidalgo, R. (2020). *Isomorfismo organizacional en medianas empresas*. Quito.
- Hopkins, M. (2003). *The Planetary Begin- CSR Matters*.

- Husted, B. (2015). Corporate Social Responsibility Practice from 1800–1914: Past Initiatives and Current Debates. En B. Husted, *Business Ethics Quarterly*.
- INCAE Business School. (2012). Obtenido de <https://www.incae.edu/es/ES/blog/2012/07/26/intermediacion-financiera>
- INESAD. (2010). *Cuotas Medioambientales para Bolivia 1990-2008*. Obtenido de http://www.inesad.edu.bo/pdf/wp14_2010.pdf
- Instituto Boliviano de Comercio Exterior. (2019). *Estado de Situación Actual de Empresas con Actividades de RSE y Pronósticos en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz*.
- Internacional Organization for Standardization. (2018). *Guia de responsabilidad social corporativa: norma ISO 26000*.
- Jimenez Avendaño, M. d., & Mamani Ticona, B. (2018). *Calidad del servicio en cajas de los bancos multiples d ela ciudad de La Paz*. La Paz.
- Jiménez, M., & Mamani, B. (2018). Calidad del servicio en cajas de los bancos multiples d ela ciudad de La Paz. La Paz, Bolivia.
- Jones, R., & Murrell, A. (2001). Signaling Positive Corporate Social Performance: An Event Study of Family-Friendly Firms. *Business & Society*.
- Konrad Adenauer Stiftung e.V. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia*.
- La Razón. (13 de Abril de 2022). *Futuro cierto frente al cambio climático*. Obtenido de <https://www.la-razon.com/voces/2022/04/13/futuro-cierto-frente-al-cambio-climatico/>
- Lacruz Moreno, F. F. (2005). *La empresa ambientalmente responsable, una vision a futuro*. Mérida.
- LeClair, M. S. (2014). A History of Philanthropy in the United States. En *Philantropy in Transition*.

- Levitt, H. M.-O. (2018). Journal article reporting standards for qualitative primary, qualitative meta-analytic, and mixed methods research in psychology: The APA publications and communications board task force report. *American Psychologist*, 26-46.
- Levitt, H. M.-O. (2018). Journal article reporting standards for qualitative primary, qualitative meta-analytic, and mixed methods research in psychology: The APA publications and communications board task force report. *American Psychologist*, 73(1), 26-46.
- Martinez Garcia, P. (2015). *INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TURÍSTICO: UN ESTUDIO DESDE LA PERSPECTIVA DEL TURISMO SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/6410/TesisPMGDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mbare, O. (2007). *The Role of Social Corporate Responsibility (CSR) in the New Economy, Business and Organization Ethics Network*.
- Merriam, S. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Meyer, J., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *The American Journal of Sociology*, 340-363.
- Meyer, J., & Scott, W. (1983). The organization of the societal sectors. En J. Meyer, & R. Scott, *Organizational Environments: Ritual and Rationality*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Meyer, W., & Rowan, B. (1999). Organizaciones institucionalizadas: La estructura formal como mito y ceremonia. En Powell, & DiMaggio, *El Nuevo*

Institucionalismo en el Análisis Organizacional. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Muñiz, M. (s.f.). Estudios de caso de la investigación cualitativa. México: Universidad Autónoma de Nueva León.

Muñiz, M. (s.f.). Estudios de caso en la investigación cualitativa. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

ONU programa para el medio ambiente. (s.f.). *ONU programa para el medio ambiente*. Recuperado el enero de 2022

Organización de Naciones Unidas. (1987). *Informe Brundtland*. Obtenido de [https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm#:~:text=%22El%20desarrollo%20sostenible%20es%20el,\(Informe%20Brundtland\)%2C%201987.](https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm#:~:text=%22El%20desarrollo%20sostenible%20es%20el,(Informe%20Brundtland)%2C%201987.)

Organización de Naciones Unidas. (2005). *Documento Final de la Cumbre Mundial 2005*. Obtenido de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N05/487/63/PDF/N0548763.pdf?OpenElement>

Organización de Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Pérez, Espinoza, & Peralta. (2016). Desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación. *Universidad y Sociedad*, 169-178.

Portal FinDev. (2019). Seminario en Línea Finanzas Verdes: Desafíos y Oportunidades. La Paz, Bolivia.

Powell, W., & DiMaggio, P. (1999). *El Nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional*. México D.F.: Fondo de Cultura Mexicana.

Reglamento de Prevención y Control Ambiental. (1995). Obtenido de <https://www.lexivox.org/norms/BO-RE-DS24176B.html>

- Rowley, T. (1997). Moving beyond dyadic ties: a network theory of stakeholder influences. *Academy of Management Review*, 887-910.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de Investigación*. México D.F.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.
- Sánchez, M. D. (2014). La Teoría Institucional y la Responsabilidad Social Corporativa en el sector hotelero de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal. *La Teoría Institucional y la Responsabilidad Social Corporativa en el sector hotelero de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal*. España: Universidad de Coruña.
- Sanchis Palacio, J. R., & Rodriguez Perez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. su aplicaion al caso de la banca cooperativa. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 5-6.
- Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. su aplicaion al caso de la banca cooperativa. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 5-6.
- Sansores Guerrero, E. A., & Granados Sanchez, J. L. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial en México: un analisis de su implementacion en el Sector Turistico*.
- Scott, W. (1995). *Institutions and Organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Scott, W. (2007). *Institutions and Organizations* (3rd Edition ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Suárez, R. (2019). *El Financiamiento Verde para Ampliar el Enfoque de RSE en Entidades de Intermediación Financiera*. Bolivia: Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas.

- Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. En *Academy of Management Review*.
- Tran, Y. T. (2014). CSR in banking sector. *International Journal of Economics, Commerce and Management*.
- Ulla, L. (2003). *Desarrollo Sustentable*.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (s.f.). *Portal Académico*. Obtenido de <https://e1.portalacademico.cch.unam.mx/alumno/biologia2/unidad2/desarrolloSustentable/tresPilares>
- University of Notre Dame. (2021). *Notre Dame Global Adaptation Initiative*. Obtenido de <https://gain.nd.edu/our-work/country-index/rankings/>
- Vargas-Chaves, I., & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Revista Jurídicas*.
- World Wildlife Fund. (2020). *Situación Energética de Bolivia y Desafíos*. Obtenido de https://wwflac.awsassets.panda.org/downloads/1_situacion_energetica_bolivia_25_02_optimized.pdf
- Xercavins, J., Cayuela, D., Cervantes, G., & Sabater, A. (2005). *Desarrollo Sostenible*. España: Ediciones UPC.
- Zwetsloot, G. (2003). From Management Systems to Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*.

ANEXOS

Lista de personas entrevistadas

ENTIDAD	CARGO	NOMBRE	AÑO DE ENTREVISTA
Banco Económico	Encargado de RSE y Educación Financiera	Silvia Nuñez Escobar	2021
Banco Sol	Subgerente Nacional de RSE	Denisse Macías Kovacev	2021
Banco Prodem	Encargado Nacional de RSE	M. Renee Muñoz Guevara	2021
Banco FIE	Gerente Nacional de Desempeño y RSE	Claudia San Martín	2022
Banco BISA	Subgerente de RSE	Ricardo Erick Pericón Romero	2022
Banco Nacional de Bolivia	Subgerente de RSE	Carmen Zamora Ramírez	2022

GUÍA DE ENTREVISTA					
Fecha:		Hora		N°	
Entrevistador (a):					
Entrevistado (a):					
Objetivo	Acoplar información por medio de la entrevista para su posterior análisis y comparación.				
Nota	La información extraída es para fines académicos, se garantiza un buen uso de ésta.				

Preguntas

1. ¿Cómo conciben a la RSE?
2. ¿Cuáles son los factores que motivan a la entidad a ejecutar sus acciones de RSE?
3. ¿Tienen referentes nacionales y/o internacionales en los cuales basarse a la hora de formular y ejecutar sus acciones de RSE?
4. ¿Podría hablarnos sobre la política de medio ambiente del banco?
5. ¿Cómo se realiza la planificación de actividades y programas de la dimensión medioambiental de RSE?
6. ¿Cuentan con algún formulario de evaluación de aspectos medioambientales al momento de la otorgación de crédito?
7. ¿La entidad tuvo en algún momento o tiene productos ecológicamente amigables?
8. Cuando se realizan las actividades que tienen que ver con la preservación del medio ambiente, ¿existe predisposición de los colaboradores?
9. ¿Qué intervenciones o sugerencias importantes por parte de los grupos de interés se destaca en materia medioambiental?
10. ¿Qué impresiones le genera el reglamento de RSE de la ASFI?
11. ¿Considera conveniente normar la gestión de RSE de las EFM?
12. ¿Qué criterios toma en cuenta al elegir la calificadora de riesgo encargada del desempeño social?
13. Se ha visto afectada su gestión de RSE por la pandemia.
14. ¿Cómo considera su gestión de RSE respecto a otras entidades financieras?